



issued and processed by  
BonusCard.ch AG

# Karteninhaber-Bestätigung für beanstandete Transaktion/en

## Cardholder's Certification of Disputed Transactions

### Persönliche Angaben

Name / Vorname  
*Name / Firstname*

---

Kartennummer  
*Card No*

---

Transaktionsdatum  
*Transaction date*

---

Beanstandungsbetrag in Fremdwährung  
*Transaction amount in foreign currency in Swiss francs*

\_\_\_\_\_ in CHF– in Swiss francs \_\_\_\_\_

Name / Ort des Händlers  
*Merchant Name / Location*

---

Bei allfälligen Rückfragen, bin ich unter dieser Telefonnummer erreichbar  
*Please contact me at this number if you have any further questions*

---

**WICHTIG:**

Ich bestätige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und immer in meinem Besitz war.

**IMPORTANT:**

*I certify that my credit card has never been lost or stolen and has always been in my possession.*



issued and processed by  
BonusCard.ch AG

## Angaben zu beanstandeten Transaktion

Ich habe meine Monatsrechnung geprüft und beanstande die oben erwähnte Belastung aus einem der nachfolgend aufgeführten Gründe (**wichtig – bitte nur einen Grund auswählen!**):

*I have examined the transaction on my statement and I am disputing the above mentioned item for the following reason (**select one reason only**):*

---

### Grund A: unbekannte Transaktion – *Not recognised*

---

Die Transaktion ist mir unbekannt. Ich erkenne weder den Namen des Händlers noch den belasteten Betrag. Ich bestätigte hiermit, dass die genannte Transaktion weder von mir noch von einer mir ermächtigter Person getätigt wurde. – *The transaction is completely unknown to me. I do not recognize neither the name of the merchant nor the charged amount.*

Ich habe im Vorfeld meiner Beanstandung versucht, den Ursprung der Transaktion wie folgt zu ermitteln:  
*I tried to identify the origin of the transaction by the following means before disputing it:*

- Telefonische Anfrage beim Händler (*by phone*)
- Internetsuche (*Internet*)
- Schriftliche Angabe beim Händler (*in writing*)
- Sonstiges (*other*) \_\_\_\_\_

---

### Grund B: unbewilligte Transaktionen – *Unauthorized Transaction(s)*

---

Ich bestätige, eine Transaktion bei diesem Händler getätigt zu haben, dennoch wurden ohne meine Autorisation weitere Beträge belastet. – *I certify that I participated in one transaction at this merchant. However further amounts have been billed to my account without my authorisation.*

Ich habe versucht, am (Datum) den Händler wie folgt zu kontaktieren:

*I tried to contact the merchant on (date):* \_\_\_\_\_

- schriftlich (E-Mail, Fax, Brief) – *in writing (mail, fax, letter)*
- telefonisch: Kontaktperson – *by phone: contact* \_\_\_\_\_

Das Ergebnis meines Kontaktversuchs:

*The result of my attempt to contact the merchant:* \_\_\_\_\_

---

### Zwingend erforderliche Beilagen:

- Kopie der schriftlichen Kontaktaufnahme mit dem Händler (wenn zutreffend)
- Allfällige Unterlagen zur korrekten Transaktion

---

### Grund C: Überhöhter Belastungsbetrag – *Incorrect Transaction Amount*

---

Der Transaktionsbetrag wurde erhöht. Der korrekte Betrag beläuft sich auf:

*The transaction amount has been increased. The correct amount is:* \_\_\_\_\_

### Zwingend erforderliche Beilagen:

- Beweis für den korrekten Kaufbetrag (Transaktionsbeleg, Bestell-, Buchungsbestätigung usw.)



issued and processed by  
BonusCard.ch AG

---

**Grund D: fehlende Gutschrift – Missing Credit**

---

Die beiliegende Gutschrift figuriert nicht auf meiner Kreditkartenabrechnung.  
*The attached credit slip/ advisement has not appeared on my credit card statement*

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

- Gutschriftsbeleg, schriftliche Bestätigung seitens des Händlers

---

**Grund E: anderweitige Bezahlung – Payd by other means**

---

Den Betrag, der mir belastet wurde, habe ich bereits anderweitig bezahlt (bar, Voucher usw.).  
*The amount debited to my statement has already been paid by other means (cash, voucher, advance payment, etc.).*

Ich habe versucht, am (Datum) den Händler wie folgt zu kontaktieren:  
*I tried to contact the merchant on (date):* \_\_\_\_\_

- schriftlich (E-Mail, Fax, Brief) – *in writing (mail, fax, letter)*  
 telefonisch: Kontaktperson: – *by phone: contact* \_\_\_\_\_

Das Ergebnis meines Kontaktversuchs:  
*The result of my attempt to contact the merchant:* \_\_\_\_\_

---

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

- Kopie der schriftlichen Kontaktaufnahme mit dem Händler (wenn zutreffend)  
 Beweis für anderweitige Zahlung (Bar, Voucher usw.)

---

**Grund F: fehlerhafte Warenlieferung – Merchandise not received/not as described/defective**

---

Ich habe Ware bestellt und mein Kreditkartenkonto wurde damit belastet, jedoch ist die Ware:  
*I have ordered merchandise and my card account has been charged for it, but it:*

- Nie eingetroffen – *never arrived*  
 nicht wie beschrieben – *is not as described*  
 defekt – *is defective*

Ich habe versucht, am (Datum) den Händler wie folgt zu kontaktieren:  
*I tried to contact the merchant on (date):* \_\_\_\_\_

- schriftlich (E-Mail, Fax, Brief) – *in writing (mail, fax, letter)*  
 telefonisch: Kontaktperson – *by phone: contact* \_\_\_\_\_

Das Ergebnis meines Kontaktversuchs:  
*The result of my attempt to contact the merchant:* \_\_\_\_\_

---



issued and processed by  
BonusCard.ch AG

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

- Kopie der schriftlichen Kontaktaufnahme mit dem Händler (wenn zutreffend)
- Bestellunterlagen

Bei defekter oder abweichender Ware ebenfalls zwingend erforderlich:

- Detaillierte Erklärung des Defekts bzw. der Abweichungen zur bestellten Ware
- Beweis für Rücksendung der Ware (Postquittung)

---

**Grund G: nicht erbrachte Dienstleistung – Service not provided**

---

Die gebuchte Dienstleistung (Flug, Übernachtung usw.) wurde nicht erbracht.  
*The booked service (airline flight, accommodation, etc.) has not been provided.*

Ich habe versucht, am (Datum) den Händler wie folgt zu kontaktieren:

*I tried to contact the merchant on (date):* \_\_\_\_\_

- schriftlich (E-Mail, Fax, Brief) – *in writing (mail, fax, letter)*
- telefonisch: Kontaktperson – *by phone: contact* \_\_\_\_\_

Das Ergebnis meines Kontaktversuchs:

*The result of my attempt to contact the merchant:* \_\_\_\_\_

---

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

- Kopie der schriftlichen Kontaktaufnahme mit dem Händler (wenn zutreffend)
- Beweis für Annullierung (falls schriftlich)

Wichtig – bei einer Hotelreservation zwingend Annullationscode verlangen: \_\_\_\_\_

---

**Grund H: Beanstandung bezüglich Bargeldbezugs – Non receipt of cash**

---

Ich bestätige einen Geldbezug am Geldausgabeautomaten getätigt zu haben, jedoch erhielt ich die gewünschte Summe nicht. – *I certify that I made a cash withdraw at an ATM, but I did not receive the requested sum.*

- ausbezahlte Summe entspricht nicht dem Beleg
- gesamter Bargeldbezug nicht erhalten

---

**Grund I: wiederkehrende Belastung – Recurring transaction**

---

Ich beanstande die wiederkehrende Transaktion von diesem Händler, weil:

*I dispute recurrent transactions of this merchant because:*

ich das Abonnement fristgerecht am (Datum) wie folgt gekündigt habe:

*I did cancel the subscription in due time (date) as follows:* \_\_\_\_\_

- schriftlich (E-Mail, Fax, Brief) – *in writing (mail, fax, letter)*
- telefonisch: Kontaktperson – *by phone: contact* \_\_\_\_\_

Ich niemals ein Abonnement abgeschlossen habe – *I did not conclude any subscription*

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

- Kopie der Kündigung



issued and processed by  
BonusCard.ch AG

---

**Grund J: andere Gründe / other reasons**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bemerkungen zu Ihrer Beanstandung:**

Bitte beachten Sie die jeweils gültigen allgemeinen Geschäftsbedingungen Punkt 3.2. Ihrer Kreditkarte. Für den Zeitraum bis zum definitiven Abschluss der Beanstandung erhalten Sie von uns eine Gutschrift unter Vorbehalt. Da in den Prozess der Rückerstattungen einer beanstandeten Belastung mehrere Parteien involviert sind, kann der endgültige Abschluss der Beanstandung einige Monate in Anspruch nehmen. Sollte die Gegenpartei das Rückforderungsbegehren ablehnen, erhalten Sie die Stellungnahme und das entsprechende Beweismaterial des Händlers zur Beurteilung der neuen Sachlage.

*Please note our General Conditions 3.2. to our Credit Cards.*

*You will receive a conditional credit for your complaint. In the process of solution of a disputed charge, several parties are involved, therefore the final conclusion of the complaint can take several months. If the other party rejects our recovery request, you will get the response and the relevant evidence of the dealer to judge the new situation.*

Die/der Unterzeichnende bestätigt hiermit, dass die oben stehenden Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind. – *The cardholder hereby confirms that the information provided above is truthful and complete.*

Dieses Formular ist nur mit einer rechtsgültigen Unterschrift des Karteninhabers gültig.  
*This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.*

---

Ort und Datum  
*Place and date*

Unterschrift des Karteninhabers  
*Signature of the cardholder*

Formular ausfüllen, unterzeichnen und an die folgende Adresse einsenden:  
BonusCard.ch AG, Chargeback Fraud, Postfach, 8021 Zürich  
CB@bonuscard.ch