

(Stand: 02.2020)

### 1. Was leistet der Online-Einkaufs-Schutz?

Der Online-Einkaufs-Schutz hilft Ihnen als Inhaber einer gültigen Amazon.de VISA Karte, wenn mit Ihren Kreditkartendaten im Internet betrügerische Umsätze getätigt werden. Umsätze, die mit Ihrer Amazon.de VISA Karte vorgenommen wurden, werden Ihnen vom Amazon.de KartenService im Betrugsfall auf Ihr Amazon.de VISA Kartenkonto erstattet. Bitte beachten Sie: Eine Täterermittlung kann nur durch die Polizei nach erfolgter Anzeige wegen Kreditkartenmissbrauch durch Dritte erfolgen.

### 2. Was sind betrügerische Umsätze?

Als betrügerische Umsätze zählen Umsätze, die Sie nicht selbsttätig veranlasst haben.

Nicht als betrügerischer Umsatz zählt, wenn

- a) der von Ihnen eingekaufte Warenwert um bis zu 15% aufgrund von Versandkosten überschritten wird.
- b) Sie ein Abonnement bzw. Dauerauftrag abgeschlossen haben und somit eine wiederkehrende Belastung Ihres Amazon.de VISA Kartenkontos erfolgt. Wollten Sie jedoch das Abonnement bzw. den Dauerauftrag nicht abschließen, ist dieses von Ihnen beim Internethändler zu kündigen. Wenn Sie uns allerdings die Kündigungsdaten nachweisen und trotzdem nach der Kündigung Abbuchungen des Internethändlers erfolgen, wird Ihnen der abgebuchte Betrag umgehend erstattet.
- c) die Ware Ihnen nicht wie beschrieben geliefert wird. Wenden Sie sich in diesem Fall bitte an den Verkäufer der Ware, eine Erstattung über die Bank kann nicht erfolgen.
- d) Sie vom Kaufvertrag zurückgetreten sind, eine Erstattung hat direkt vom Verkäufer an Sie zu erfolgen.

### 3. Was müssen Sie tun?

Bitte melden Sie uns den betrügerischen Umsatz schnellstmöglich entweder im Kreditkarten-Banking unter [amazon.lbb.de](https://amazon.lbb.de), indem Sie den angezeigten Umsatz direkt wegen Betruges zurückgeben. Oder rufen Sie uns an unter 030 2455 2457, die Mitarbeiter des Amazon.de KartenService helfen Ihnen gerne weiter.

Zur Überprüfung Ihres Anliegens benötigen wir neben einer Schilderung des Vorgangs eine ausgefüllte Erklärung Ihrerseits, dass diese Umsätze nicht von Ihnen getätigt wurden. Diese wird Ihnen von uns zugesandt. In seltenen Fällen ist eine Eidesstattliche Versicherung Ihrerseits notwendig, die wir Ihnen zur Unterschrift zusenden. In der Regel wird die Kreditkarte wegen Missbrauch gesperrt und Sie erhalten umgehend eine Ersatzkarte. Wurde Ihnen ein anderer Betrag abgerechnet, als nachweislich zwischen Ihnen und dem Verkäufer vereinbart, dann benötigen wir eine Kopie der Bestellbestätigung aus der der korrekte Betrag hervorgeht. In diesem Fall können wir eine Nachforschung über den zu viel berechneten Betrag einleiten.