

Herrn
Uwe Hametner
rollparc.com/Kontakt
Im Forst 2
83301 Traunreut

ING-DiBa AG
Kundenbetreuer
Theodor-Heuss-Allee 2
60486 Frankfurt am Main

17.12.2020

Ihre VISA Card Nummer xxxx xxxx xxxx 5015
Beanstandung Kartenumsatz

Sehr geehrter Herr Hametner,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Wie in unseren Briefen vom 23.11.20 und 24.11.20 geschrieben, können wir hier für Sie auch heute nicht tätig werden. Eine missbräuchliche Transaktion besteht nur, wenn Sie den Umsatz nicht selbst autorisiert haben und das Unternehmen nicht kennen. Hier waren Sie jedoch in die Zahlung involviert. VISA Zahlungen sind für Händler garantierte Zahlungen - so wie Bargeldzahlungen auch.

Anschließend ist es zu Unstimmigkeiten zwischen Ihnen und dem Hotel/Anbieter gekommen. Diese Unstimmigkeiten können wir nicht für Sie klären. Das Geld kann nur vom Hotel/Anbieter selbst erstattet werden. Wenden Sie sich dazu bitte über privatrechtlichen Weg - ggf. mit einem Anwalt - direkt an das Hotel.

Gemäß unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfüllen wir auf Rechnung des Karteninhabers alle unter Verwendung seiner VISA Card entstandenen begründeten Forderungen. Wir sind verpflichtet, die entsprechenden Beträge an die Vertragsunternehmen zu vergüten. In solchen Fällen agieren wir lediglich als Zahlungsvermittler und haften nicht bei Leistungsstörungen im Rechtsverhältnis des Karteninhabers zu Vertragsunternehmen. Da es sich hier um ein Distanzgeschäft handelt (z.B. Internetkauf) sind uns laut VISA Regularien die Hände gebunden.

Gemäß der Vertragsbedingungen dürfen Rückvergütungen aus Geschäften, die unter Verwendung der Karte geschlossen wurden, nur in Form eines vom Händler unterzeichneten Gutschriftbeleges entgegengenommen werden.

34STAN5099426800_K



Sie haben weitere Fragen? Dann besuchen Sie uns einfach im Internet:
Auf www.ing.de/girokonto/kundenservice haben wir alles Wissenswerte für Sie zusammengefasst.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre ING

A handwritten signature in black ink, appearing to read "M. Bayer".

Matthias Bayer
Leiter Service

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Frank Leitemann".

Frank Leitemann
Leiter Kundenbetreuung