

# Bedienungsanleitung für Händler

Datum des Inkrafttretens: 1. Juni 2026

Alle Änderungen sind **gelb markiert**.

Die wichtigsten Änderungen umfassen:

- Einige Änderungen im Bereich Begriffsbestimmungen
- Einführung von Abschnitt 2.3.5 Optionale Zahlungsterminalfunktionen und Abschnitt 2.3.6. Kartenbetrug – Aufklärung
- Änderung von Abschnitt 2.3.3 Optionale Transaktionsfunktionen
-

1. Zusammenfassung.....	4
1.1. Lebenszyklus-Übersicht für die Navigation .....	4
Kurzübersicht.....	4
1.2. Begriffsbestimmungen in dieser Bedienungsanleitung für Händler .....	5
1.3. Einführung .....	6
2. Zahlungsdienste im Geschäft.....	7
2.1. Grundlegende Informationen.....	7
2.2. Wartung des Zahlungsterminals.....	7
2.2.1 Installation des Zahlungsterminals .....	7
2.2.2. Tägliche Wartung .....	8
2.2.3. Ausfall des Zahlungsterminals .....	8
2.3. Transaktionsmanagement in Zahlungsterminals .....	9
2.3.1. Akzeptierte Marken .....	9
2.3.2. Standard-Transaktionsarten .....	9
2.3.3 Optionale Transaktionsfunktionen .....	10
2.3.4. PCI-Anforderungen .....	10
2.3.5. Optionale Zahlungsterminal-Funktion – Belegdruck deaktiviert.....	11
2.3.6. Kartenbetrug – Aufklärung .....	12
2.4. Transaktionsablauf mit physischer Kartenanwesenheit .....	13
2.4.1. Kartennutzung .....	13
2.4.2. Verkaufs-(Kauf-)Transaktionen .....	14
2.4.3. Erstattungs-(Rückgabe-)Transaktionen.....	15
2.4.4. Stornierung (Annullierung).....	16
2.5. (F2F) Zahlungsterminal-Akzeptanz im Geschäft .....	17
3. Mehrwertdienste für Zahlungsterminals.....	17
3.1. Akzeptierte, aber nicht abgerechnete Karten (z. B. geschlossene Prepaidkarten, Mahlzeitgutscheine) .....	17
4. Abwicklung .....	18
4.1. Verarbeitung von Transaktionen .....	18
4.2. Abwicklungsmodell.....	19
4.3. Provisionsberechnung .....	19
4.3.1. Grundberechnung .....	19
4.3.2. Annullierungs-, Ablehnungs- und Rückbuchungstransaktionen .....	20
4.3.3. Staffelung.....	20
4.4. Gebühren.....	21
4.4.1. Gebühren für Zahlungsterminals.....	21

4.4.1.1. Wiederkehrende Gebühren.....	21
4.4.1.1.1. Wartungsgebühr für Zahlungsterminals.....	21
4.4.1.1.2. Miete für Zahlungsterminals .....	22
4.4.1.1.3. Minimale Instandhaltungskosten und Miete für Zahlungsterminals .....	22
4.4.1.2. Einmalige Gebühren.....	22
4.4.1.2.1. Installation durch Techniker .....	22
4.4.1.2.2. Installation durch Techniker – zusätzliches Zahlungsterminal.....	22
4.4.1.2.3. Kauf des Zahlungsterminals.....	23
4.4.2. Transaktionsbezogene Gebühren .....	23
4.4.2.1. Gebühr für verlorene Rückbuchung.....	23
4.4.2.2. Good Faith Claim fee .....	23
4.4.3. Vertragsstrafen .....	24
4.5. Provisions- und Gebührenkorrekturen.....	24
4.6. Anweisungen .....	24
4.6.1. Arten von Anweisungen .....	24
4.6.2. Häufigkeit.....	25
4.6.3. Offener Betrag des Händlers, der in der Anweisung angegeben wird .....	25
4.6.4. Anweisungsinhalte .....	25
4.6.4.1. Detaillierte PDF.....	25
4.6.4.2. Aggregierte PDF.....	26
4.6.4.3. XML-Anweisung.....	27
4.7. Rechnungen.....	27
4.7.1. Monatliche Rechnungen.....	27
4.7.2. Ad-hoc-Rechnungen .....	28
4.7.2.1. Kauf des Zahlungsterminals.....	28
4.7.2.2. Vertragsstrafen .....	28
4.7.2.3. * Gutschriften:.....	28
4.7.3 Erfüllung .....	29
4.7.3.1. Überweisung.....	29
4.7.3.2. SEPA-Lastschriftmandat (SDD).....	29
5. KBC Merchant Zone .....	29
5.1. Registrierung bei der KBC Merchant Zone .....	29
5.2. Anweisung .....	30
5.3. Rechnungsstellung.....	30
5.4. Kontakt .....	30

5.4.1. Vertragsänderungen .....	31
5.4.2. Schadenersatzforderungen .....	31
5.4.2.1. Transaktionsbezogene Schadenersatzforderungen.....	31
5.4.2.2. Abwicklungsbezogene Schadenersatzforderungen.....	31
5.4.3. Beschwerden .....	32

## 1. Zusammenfassung

### 1.1. Lebenszyklus-Übersicht für die Navigation

Zusätzlich zum Inhaltsverzeichnis finden Sie die Themen unten nach Lebenszyklus organisiert. Sie können direkt zum relevanten Bereich des Dokuments navigieren, indem Sie auf den entsprechenden Link klicken.

#### Kurzübersicht

##### [Kurze Einführung](#)

##### Erste Schritte

[KBC Merchant Zone – Registrierung](#)

[Installation des Zahlungsterminals](#)

[Zusatzleistungen](#)

##### Tägliche Prozesse

[Verwendung des Zahlungsterminals](#)

[Verarbeitung von Transaktionen](#)

[Transaktionen in Merchant Zone](#)

[Tägliche Abwicklung](#)

[Provisionen](#)

[Anweisungen](#)

[Empfang von Zahlungen](#)

##### Regelmäßige Prozesse

[Gebühren](#)

[Rechnungen](#)

[KBC Merchant Zone](#)

Andere Prozesse

[Schadenersatzforderungen](#)

[Vertragsänderungen](#)

## 1.2. Begriffsbestimmungen in dieser Bedienungsanleitung für Händler

Für die Zwecke dieser Bedienungsanleitung für Händler haben die großgeschriebenen Begriffe die Bedeutungen, wie sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Bereitstellung von Zahlungsdiensten festgelegt sind, außer wenn sie nachstehend anders definiert werden:

**Akzeptierte Karten:** Das gilt für alle Karten – nicht nur diejenigen, die unter die Abwicklungsbedingungen fallen –, die an Zahlungsterminals von KBC Merchant Services akzeptiert werden, einschließlich derjenigen, die gemäß Vereinbarungen mit Dritten emittiert werden.

**Rückbuchung:** Eine formelle Schadenersatzforderung, die vom Karteninhaber oder der emittierenden Bank eingeleitet wird, um eine zuvor abgeschlossene Transaktion anzufechten. Je nach Ausgang der Streitigkeit kann der Transaktionsbetrag teilweise oder vollständig annulliert werden.

**Cut-off:** Die festgelegte Tagesendzeit für die Verarbeitung von Abwicklungstransaktionen. Transaktionen, die vor der Cut-off-Zeit erfolgreich autorisiert wurden, werden in den Clearing- und Abwicklungszyklus des aktuellen Tages einbezogen. Autorisierungen, die nach dem Cut-off abgeschlossen werden, werden am nächsten Tag verarbeitet.

**CVC2/CVV2:** Der dreistellige Sicherheitscode, der auf der Karte gedruckt ist und zur Verifizierung der Karte bei Transaktionen ohne physische Kartenanwesenheit verwendet wird, wie zum Beispiel bei Online-Käufen.

**Good Faith Letter-Verfahren:** Wenn eine Transaktion aufgrund eines händlerseitigen Fehlers nicht abgewickelt werden kann, kann KBC Merchant Services den Karteninhaber in einem Schreiben auffordern, die Abwicklung nachträglich über die emittierende Bank zu autorisieren. Voraussetzung ist die Zustimmung des Karteninhabers.

**Verlorene Rückbelastung:** Eine Rückbuchung gilt als verloren, wenn der Karteninhaber und die emittierende Bank in der Streitigkeit obsiegen und auch nur ein Teil des Transaktionsbetrags vom Konto des Händlers abgebucht wird.

**Maschinenlesbare Abrechnung:** Eine Datei, die vom Händler für die automatische Überleitung verwendet wird, typischerweise in XML oder einem ähnlich strukturierten Format bereitgestellt.

**Offener Saldo:** Das Virtuelle Händlerkonto (VMA) stellt das verbleibende oder offene Auszahlungsguthaben einer Händlereinheit (z. B. Shop oder Gesellschaft) dar, nachdem die tägliche Abwicklung im KBC Merchant Services-Abwicklungssystem abgeschlossen wurde.

**PAN:** Die Primäre Kontonummer, auch als „Kartenummer“ bezeichnet, die auf der physischen Karte des Karteninhabers angezeigt wird (FPAN). Für tokenisierte Karten wird aus Sicherheitsgründen eine andere Digitale PAN (DPAN) verwendet.

**Zahlungsterminal:** Die elektronische Ausrüstung, ob in die Kasse integriert oder separat davon (dies schließt reine Software-Systeme ein), die am Ort der Kartentransaktion verwendet wird, um bargeldlose Transaktionen zu verarbeiten. Die Authentifizierung der Karte und des Karteninhabers kann vom Emittenten über das Zahlungsterminal durchgeführt werden, ebenso wie die elektronische Erteilung oder Verweigerung der Autorisierung durch KBC Merchant Services. Sofern nicht ausdrücklich anders vorgesehen, ist unter Zahlungsterminal sowohl das Zahlungsterminal als auch das Pinpad als eine Einheit zu verstehen.

**Geheimzahl (PIN):** Dies ist die Abkürzung für „Personal Identification Number“ (Persönliche Identifikationsnummer).

**Pinpad:** Das Gerät, das für die sichere Eingabe und verschlüsselte Übertragung der Geheimzahl des Karteninhabers verwendet wird. Es ist entweder in das Zahlungsterminal integriert oder mit diesem verbunden.

**Preisliste:** Eine Liste der anwendbaren Gebühren, die von KBC Merchant Services berechnet werden, typischerweise als Anhang zum Händlervertrag bereitgestellt.

**Beleg:** Ein vom Zahlungsterminal gedruckter Papierbeleg (nicht zu verwechseln mit dem Kassenbon gemäß Punkt 1.6 der Geschäftsbedingungen für die Zahlungsverkehrsdienstleistungen), der Kartentransaktionsdaten gemäß den Vorschriften der Zahlungsregelung enthält. In der Regel wird ein Beleg für den Händler (auch als Händlerbeleg bekannt) erstellt und ein zweiter Beleg für den Karteninhaber (als Kundenbeleg bekannt) gedruckt, wenn der Karteninhaber dies verlangt oder wenn dies durch die Zahlungsregelung vorgeschrieben ist.

**Abgerechnete Karte:** Karten, die im Vertrag definiert sind, sind für die Abwicklung berechtigt. KBC Merchant Services wird Transaktionen, die mit diesen Karten eingeleitet wurden, in Übereinstimmung mit den vertraglichen Bedingungen abrechnen.

**Servicegesellschaft:** Ein Drittanbieter, der von KBC Merchant Services bestimmt wurde, um die Wartung der Zahlungsterminals durchzuführen.

**Shop:** Physischer Standort der Verkaufsstelle eines Händlers.

**Techniker:** Ein lokaler Support-Spezialist, der bei KBC Merchant Services oder einem autorisierten Serviceanbieter angestellt ist und die Verkaufsstelle des Händlers besucht, wenn technischer Beistand vor Ort benötigt wird.

**TID:** Zahlungsterminal-ID

## 1.3. Einführung

Diese Bedienungsanleitung für Händler (nachfolgend bezeichnet als die „Bedienungsanleitung“) wird ausgestellt von K&H Pézforgalmi Szolgáltató Kft., (Name der ausländischen Gesellschaft K&H Payment Services Ltd.), mit Sitz in 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9, Hungary, EU-MwSt.-Nummer: HU17780120, Unternehmenszulassung 01 09 338123, handelnd durch ihre belgische Niederlassung mit Sitz in Havenlaan 2, 1080 Brüssel, Belgien, MwSt. BE 1014.238.829 unter dem Handelsnamen KBC Merchant Services (nachfolgend bezeichnet als „KBC Merchant Services“). Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Teil des Master Agreement für Acquiring-Dienstleistungen (die Rahmenvereinbarung). Bei Unterzeichnung des Master Agreement für Acquiring-Dienstleistungen stimmt der Händler diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu.

Der Händler ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter mit dieser Bedienungsanleitung für Händler vertraut sind und sie befolgen. Jede von einem Mitarbeiter durchgeführte Handlung gilt als eine vom Händler durchgeführte Handlung. Wenn eine solche Handlung nicht mit den in der Bedienungsanleitung festgelegten Verfahren übereinstimmt, wird davon ausgegangen, dass dafür der Händler verantwortlich ist. Daher empfehlen wir Ihnen dringend, den Inhalt dieser Bedienungsanleitung für Händler mit Ihren Mitarbeitern zu

besprechen und die vollständige Einhaltung der hierin beschriebenen Verfahren sicherzustellen.

## 2. Zahlungsdienste im Geschäft

### 2.1. Grundlegende Informationen

Der Händler ist verpflichtet, die Verfügbarkeit der Kartenakzeptanz im Shop deutlich sichtbar anzuzeigen, unter Verwendung der Aufkleber und anderen Materialien, die von KBC Merchant Services bereitgestellt werden. Diese Artikel sind im Starterset enthalten, das im Zahlungsterminal-Starterpaket enthalten ist.

An einem physischen Händlerstandort ist die bevorzugte Art der Kommunikation der Akzeptanz die Anzeige der Akzeptanzzeichen an einer Haupteingangstür oder an einem nahegelegenen Fenster. Wenn diese Standorte nicht verfügbar sind, müssen die Akzeptanzzeichen so angezeigt werden, dass sie von außen leicht zu sehen sind. Wenn ein Zahlungsterminal an einem Händlerstandort vorhanden ist, müssen entsprechende Akzeptanzzeichen am Zahlungsterminal angezeigt werden.

Karten dürfen nur zur Bezahlung von Waren oder Dienstleistungen verwendet werden, die in den Geschäftsräumen des Händlers tatsächlich verkauft werden. Es ist strengstens verboten, Karten zu akzeptieren:

- Im Namen einer anderen Person oder einer anderen Firma
- Zur Begleichung einer nicht damit zusammenhängenden Schuld
- Für Transaktionen, die nicht im Vertrag spezifiziert sind.

Der Händler ist zudem verpflichtet, den BC Group Sustainability Policy Framework einzuhalten, wie in I/7 ii der Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt. Jede Verletzung dieser Bestimmungen kann zur sofortigen Kündigung des Vertrags führen, wie in IV.36., Artikel 2/c der Allgemeinen Geschäftsbedingungen dargelegt.

KBC Merchant Services oder autorisierte Vertreter von Kartensystemen können Testtransaktionen (z. B. Mystery Shopping) in den Geschäftsräumen des Händlers durchführen, um die tatsächlichen Bedingungen der Kartenakzeptanz zu bewerten.

### 2.2. Wartung des Zahlungsterminals

#### 2.2.1 Installation des Zahlungsterminals

Der geeignete Zahlungsterminal-Typ (tragbar/Desktop) und die Installationsmethode (Plug and Play/Techniker) wurden vom Händler bei der Vertragsunterzeichnung ausgewählt. Wenn KBC Merchant Services den Vertrag akzeptiert, wird eine Bestellung für die Lieferung des Zahlungsterminals an die Shop-Adresse aufgegeben, die im Vertragsmodul „Zahlungsterminals“ angegeben ist. Der bestimmte Ansprechpartner des Shops erhält eine Aktivierungs-E-Mail von der Servicegesellschaft, die den Aktivierungscode und das Transaktionspasswort enthält. Diese Anmeldedaten sind vertraulich und müssen sicher aufbewahrt werden. Sie dürfen nicht mit anderen Personen als den bestimmten Mitarbeitern geteilt werden. Die Servicegesellschaft wird dann den Shop **Kontakt** kontaktieren, um die Installation/**Abnahme** des Zahlungsterminals zu planen. Während dieses Anrufs wird die Servicegesellschaft die Identität des Ansprechpartners, die Verfügbarkeit von technischem **Beistand und die technische Eignung für** technischen Beistand im Geschäft überprüfen **und das Datum und die Uhrzeit des Besuchs bestätigen.**Jedes Zahlungsterminal-Paket enthält Folgendes:

- Zahlungsterminal (inaktiv)
- Zubehör
- TID-Informationen
- SIM-Karte (für tragbare Zahlungsterminals)

- oder externes Pinpad (falls zutreffend).

Unabhängig von der Liefermethode ist der Händler dafür verantwortlich, das Paket zum Zeitpunkt des Empfangs zu überprüfen. Wenn Artikel beschädigt oder fehlend sind, muss der Händler KBC Merchant Services oder die Servicegesellschaft innerhalb von zwei Geschäftstagen nach dem Empfang des Pakets benachrichtigen.

Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung ist im Paket enthalten, um die Selbstinstallation (Plug & Play) zu erleichtern. Wenn zusätzlicher Installationsbeistand erforderlich ist, rufen Sie bitte die Hotline für den technischen Support unter (+32) 2 303 32 32 an und wählen Sie „1“ für den technischen Support. Aktualisierte Anleitungen sind auch online verfügbar unter: <https://merchantservices.kbc.be/de/dokumente> – navigieren Sie zum Bereich für Zahlungsterminals. Befolgen Sie bei der Installation bitte die Anweisungen auf dem Bildschirm. Der letzte Schritt der Installation erfordert die Eingabe der TID und des Aktivierungscodes, die beide von der Servicegesellschaft per E-Mail bereitgestellt wurden.

Hinweis: Falls die Installation von einem Techniker durchgeführt wird, ist eine Selbstinstallation (Plug & Play) nicht erforderlich. Die Aktivierung des Zahlungsterminals liegt jedoch in jedem Fall in der Verantwortung des Händlers.

Falls die Kurier-Abnahme oder die Techniker-Abnahme aufgrund eines dem Händler zurechenbaren Grundes nicht abgeschlossen werden kann (z. B. der Shop ist geschlossen, der Ansprechpartner ist nicht verfügbar oder der technische Ansprechpartner ist nicht anwesend), werden die Kosten für jeden wiederholten Installationsversuch dem Händler in Rechnung gestellt.

## 2.2.2. Tägliche Wartung

Bitte stellen Sie sicher, dass alle vom Host initiierten Parameter- und Software-Updates für das Zahlungsterminal unterstützt werden, indem Sie die folgenden Anweisungen befolgen:

- Schalten Sie das Zahlungsterminal nicht aus, auch wenn der Shop geschlossen ist
- Warten Sie, bis alle Downloads und Installationen vollständig abgeschlossen sind
- Unterbrechen Sie den Update-Prozess nicht.

In vielen Fällen werden Updates zugunsten des Händlers eingeführt oder sind Teil einer zwischen dem Händler und KBC Merchant Services vereinbarten Änderung, während einige Updates System-Patches enthalten können. Wenn der Händler ein Remote-Update dauerhaft verweigert oder deaktiviert, werden die Kosten für jede daraus resultierende technische Intervention vor Ort – und potenzielle Nichteinhaltungs-Strafen – dem Händler in Rechnung gestellt. KBC Merchant Services behält sich das Recht vor, den Vertrag zu kündigen, wenn kritische Updates abgelehnt werden und der ordnungsgemäße Betrieb des Zahlungsterminals nicht gewährleistet werden kann.

Die neuesten Versionen der Bedienungsanleitungen für Zahlungsterminals, der Anweisungen für Zahlungsterminals und der Leitfäden für die Software sind auf der KBC Merchant Services-Website verfügbar. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie immer mit der neuesten Version arbeiten, die auf folgender Website verfügbar ist: <https://merchantservices.kbc.be/de/dokumente> (siehe den Abschnitt zum Zahlungsterminal).

## 2.2.3. Ausfall des Zahlungsterminals

Bei einem technischen Problem rufen Sie bitte die Support-Hotline (+32) 2 303 32 32 an und wählen Sie „1“ für technischen Beistand. Bitte identifizieren Sie sich, beschreiben Sie das Problem und antworten Sie auf die Fragen des Spezialisten für Remote-Kundensupport. Der Spezialist für Remote-Kundensupport wird versuchen, das Zahlungsterminal-Problem remote zu lösen. Ihre Mitarbeit bei diesem Vorgang wird geschätzt.

Falls das Problem nicht remote gelöst werden kann, können Sie einen Ersatz für das Zahlungsterminal anfordern. Sie können eine der folgenden Optionen wählen:

- (1) Kurier-Abnahme – Das defekte Zahlungsterminal wird abgeholt und das Ersatz-Zahlungsterminal wird geliefert, damit Sie es mit der Plug-and-Play-Methode installieren können (Standardoption).
- (2) Techniker-Abnahme – ein Techniker wird Sie besuchen, um das Ersatz-Zahlungsterminal an Ihrem Standort auszutauschen und zu installieren. Bitte informieren Sie den Spezialisten für Remote-Kundensupport, falls Sie diese Option bevorzugen.

**Wichtig:** Falls Sie sich für die Kurier-Abnahme entscheiden, stellen Sie bitte sicher, dass das defekte Zahlungsterminal an den Kurier übergeben wird, der das Ersatzgerät liefert. Das Zahlungsterminal sollte ohne Zubehör zurückgegeben werden, es sei denn, der Remote-Support-Spezialist erteilt Ihnen basierend auf seiner technischen Analyse andere Anweisungen. Falls Sie eine Techniker-Abnahme anfordern, fällt eine zusätzliche Installationsgebühr an.

Wird Ausfall des Zahlungsterminals durch den Händler verursacht (z. B. aufgrund von physischen Schäden, unsachgemäßer Handhabung, fehlendem Zugang), werden die Kosten für Reparatur oder Ersatz dem Händler in Rechnung gestellt.

## 2.3. Transaktionsmanagement in Zahlungsterminals

Dieser Bereich bietet einen Überblick darüber, wie Kartentransaktionen über das Zahlungsterminal verarbeitet werden.

### 2.3.1. Akzeptierte Marken

Die Zahlungsterminals unterstützen folgende Kartenmarken:

- Bancontact
- Mastercard, einschließlich aller Untermarken im Besitz von MasterCard, wie:
  - Maestro
  - Debit MasterCard
- VISA, einschließlich aller Untermarken im Besitz von VISA, wie:
  - VISA Electron
  - vPay
  - Visa Debit.

Bankkarten, die im EWR emittiert wurden, können sowohl visuell als auch elektronisch als Geschäftskarten oder Privatkarten, Prepaidkarten, Debit- oder Kreditkarten identifiziert werden. Aussteller von tokenisierten Karten sind zudem verpflichtet, diese Merkmale auf dem Kartenbild anzuzeigen. Alternativ können unsere Zahlungsterminals auch den Kartentyp identifizieren. Zusätzlich kann die Akzeptanz der Karte am Zahlungsterminal durch den Händler/Händlervertreter (d. h. Mitarbeiter) bestimmt werden. Andernfalls gibt es keine Grundlage für einen differenzierten Service. Mit anderen Worten, wenn Sie Kreditkarten akzeptieren, sollten Sie auch Kreditkarten akzeptieren, die außerhalb Belgiens emittiert wurden.

Bei Multi-Marken-Karten **wird die bevorzugte Marke in den Kartenparametern festgelegt. Sie können jedoch** aus den Optionen wählen, um dem Karteninhaber die Wahl der Marke zu ermöglichen, wenn mehr als eine Kartenmarke vom Zahlungsterminal akzeptiert wird.

### 2.3.2. Standard-Transaktionsarten

Die folgenden Transaktionsarten stehen allen Händlern standardmäßig zur Verfügung:

- Kauf (Verkauf) Transaktion – Wird verwendet, um Zahlungen von Karteninhabern für Waren oder Dienstleistungen auszuführen.
- Annullierungs (Stornierungs)-Transaktion – Wird verwendet, um zuvor autorisierte Transaktionen zu stornieren, die vor der täglichen Cut-off-Zeit ausgeführt wurden. Diese Option ist nur für Kauftransaktionen verfügbar.

**Wichtig:** Wenn eine Annullierung vom Host abgelehnt wird (z. B. bei Bancontact-Transaktionen oder Annullierung, die nach dem Cut-off ausgeführt wurde(n)), verarbeiten Sie bitte stattdessen die Annullierung als Erstattung, wenn Ihr Zahlungsterminal diese Funktion unterstützt.

Gedruckte Belege für die letzte Transaktion können standardmäßig sowohl für den Händler als auch den Karteninhaber über die Menüoptionen des Zahlungsterminals erneut gedruckt werden. Transaktionssummen und Transaktionsverlauf können auch am Zahlungsterminal (oder in der Merchant Zone) überprüft werden.

### 2.3.3 Optionale Transaktionsfunktionen

Zusätzlich zu den standardmäßigen Transaktionsarten können auch die folgenden optionalen Funktionen verfügbar sein:

- Erstattung (Rückgabe oder Rückzahlung) – Wird verwendet, wenn der Karteninhaber die Annullierung einer vorherigen Transaktion anfordert, entweder teilweise oder vollständig, auch nach mehreren Tagen oder Wochen der ursprünglichen Transaktion.
- Hinweis: Dieselbe Karte, die für den ursprünglichen Verkauf verwendet wurde, muss vorgelegt werden. Original-Gutschriftstransaktionen (d. h. Erstattungen ohne verknüpften Verkauf) sind nicht zulässig. **Wenn die Karte, die für den ursprünglichen Verkauf verwendet wurde, nicht verfügbar ist oder wenn die Autorisierungsanfrage für die Erstattungstransaktion des Händlers abgelehnt wurde, muss der Händler gemäß seiner Richtlinie für Anpassungen, Erstattungen, Rückgaben oder vergleichbare Transaktionen handeln, was die Bereitstellung einer Erstattung in bar, per Scheck oder per Prepaidkarte umfassen kann.**
- Trinkgeldverwaltung – Wird hauptsächlich im Gastgewerbe verwendet (z. B. Restaurants). Ein zusätzlicher Betrag (z. B. ein Trinkgeld) kann zum Grundbetrag der Rechnung hinzugefügt werden, bis zu einem Maximum von 25% und mit einer absoluten Grenze von 1.000 Euro pro Transaktion. Das Trinkgeld wird separat auf dem gedruckten Beleg aufgeführt, erscheint aber zusammen mit dem Grundbetrag während der Abwicklung.
- Referenzfeld (Variables Symbol) – Dieses Textfeld ermöglicht die Eingabe von bis zu 30 Zeichen freiem Text zur Transaktionsidentifikation. Diese Informationen werden in den maschinenlesbaren Abrechnungen und Transaktionsdaten angezeigt und können bei Überleitungen in Ihren Back-Office-Systemen über die Merchant Zone nützlich sein.

### 2.3.4. PCI-Anforderungen

Sie müssen die Anforderungen des Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) bei der Durchführung von Transaktionen erfüllen.

Der PCI DSS ist der Standard für physische und Informationssicherheit in der Zahlungskartenbranche, der alle Händler, Dienstleister und Acquirer-Banken, die Zahlungskartentransaktionsdaten speichern, verarbeiten oder übertragen, zur Einhaltung der PCI DSS-Sicherheitsstandards verpflichtet. Der PCI DSS zielt darauf ab, die Risiken eines Datenlecks zu begrenzen und somit den möglichen Missbrauch zu verhindern. Der PCI DSS ist ein

Modellrahmen zur Gewährleistung der Sicherheit, der bewährte Praktiken widerspiegelt, um das Risiko von Datendiebstahl zu minimieren.

Der Händler ist verantwortlich für den Schutz der Karteninhaberdaten, insbesondere an der Verkaufsstelle, und für jede Übertragung solcher Daten an die Kasse oder ein anderes Computersoftwaresystem. Die Einrichtung und Sicherheit der Systeme muss so gehandhabt werden, dass Karteninhaberdaten nicht kompromittiert werden, einschließlich der Systeme Ihrer Lieferanten. Um die Möglichkeit des Diebstahls sensibler Daten zu minimieren, ist es bewährte Praxis, überhaupt keine Kartendaten zu speichern. Solche Daten umfassen PAN, Name des Karteninhabers, Ablaufdatum usw. Sensitive Authentifizierungsdaten wie CVV/CVC, PIN-Code, vollständige Track-1- oder Track-2-Informationen usw. dürfen niemals gespeichert werden.

#### **SCHÜTZEN SIE SENSIBLE DATEN, INSBESONDERE:**

- im Bereich, wo Papierbelege vom Terminal aufbewahrt werden (wenn sie Daten enthalten).
- in der Registerkasse oder im Computersoftwaresystem (wenn Daten übertragen werden).
- in Aufzeichnungen von Sicherheitskameras (die Terminaltastatur/das Pinpad für die PIN-Eingabe darf nicht aufgezeichnet oder gescannt werden).
- in den Aufzeichnungen der kabelgebundenen und kabellosen Verbindungen des Händlers.

Bitte befolgen Sie die wichtigsten Regeln unten:

Sammeln, speichern oder notieren Sie keine Karteninhaber- oder Zahlungsdienste-Daten, es sei denn, dies wird ausdrücklich in dieser Anleitung für Händler angewiesen. Wenn die Speicherung oder Verarbeitung gestattet ist, befolgen Sie immer strikt die Anforderungen, wie sie in dieser Anleitung für Händler oder offiziellen Änderungen zu dieser Anleitung für Händler dargelegt sind.

### **2.3.5. Optionale Zahlungsterminal-Funktion – Belegdruck deaktiviert**

Das Zahlungsterminal kann eine optionale Funktion enthalten, die es ermöglicht, den automatischen Belegdruck zu deaktivieren. Wenn diese Funktion aktiviert ist, druckt das Zahlungsterminal nach Abschluss einer Transaktion weder einen Händlerbeleg noch einen Kundenbeleg automatisch. Ein Beleg kann jedoch auf Anfrage gedruckt werden, und die Nachdruckfunktion bleibt verfügbar.

Im Falle einer Erstattung, Stornierung oder wenn eine Transaktionsunterschrift vom Händler oder Kunden angefordert wird, wird der Beleg gedruckt.

**Bitte beachten Sie, dass diese Funktion standardmäßig nicht aktiviert ist. Der Händler kann die Aktivierung dieser Funktion über die Merchant Zone beantragen.**

Der Händler erkennt an und stimmt zu, dass die Aktivierung dieser Funktion keine Verpflichtung des Händlers aufhebt, einschränkt oder anderweitig beeinträchtigt, einen Beleg, einen Leistungsbeleg, ein Kassenticket oder einen anderen Zahlungsnachweis auszustellen, bereitzustellen oder zugänglich zu machen, sofern dies durch geltendes Recht, die Regeln oder auf Anfrage des Karteninhabers erforderlich ist.

Unbeschadet der Allgemeinheit des Vorstehenden bleibt der Händler allein verantwortlich für die Einhaltung aller anwendbaren belgischen gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen in Bezug auf die Ausstellung von Belegen, einschließlich branchenspezifischer Verpflichtungen aus der MwSt.-Gesetzgebung und anwendbaren Königlichen Erlassen. Soweit die Ausstellung eines Kassensbons („kassaticket“) oder eines anderen Belegs gesetzlich vorgeschrieben ist, hat der Händler sicherzustellen, dass dieser Beleg auf andere konforme Weise ausgestellt wird, wenn die Funktion zur Deaktivierung des Belegdrucks aktiviert ist.

Der Händler erkennt ferner an und stimmt zu, dass alle Risiken, Verantwortlichkeiten und Haftungen, die aus der Nichtausstellung, verspäteter Ausstellung oder unsachgemäßen Ausstellung eines Belegs entstehen oder damit zusammenhängen, ausschließlich beim Händler liegen. KHPS haftet in dieser Hinsicht nicht, wenn der Händler die Funktion zur Deaktivierung des Belegdrucks beantragt oder aktiviert hat.

## 2.3.6. Kartenbetrug – Aufklärung

Kartenzahlungsbetrug wird zunehmend komplexer und tritt häufig in Situationen auf, die auf den ersten Blick völlig normal erscheinen.

**Betrug** ist jede unrechtmäßige oder kriminelle Täuschung, die darauf abzielt, der Person, die die betrügerische Handlung begeht, einen finanziellen oder persönlichen Vorteil zu verschaffen. Kriminelle können Ihr Unternehmen auf verschiedene Arten ins Visier nehmen, z. B. durch das Hacken von Kundendaten:

- Kompromittierung Ihrer Website
- Verwendung oder versuchte Verwendung gestohlener Kartendaten

### **Potenzielle Auswirkungen von Betrug auf Ihr Unternehmen:**

- Umsatzverlust
- Rückbuchungen und Streitigkeiten mit Karteninhabern
- Reputationsschäden
- Bußgelder oder Strafen bei Nichteinhaltung von Branchenstandards und Betrugsbekämpfungsvorschriften

### **Sensibilisierung**

Die Schulung Ihrer Mitarbeiter und Kunden reduziert Schwachstellen erheblich:

- Informierte Mitarbeiter können betrügerische Aktivitäten erkennen und verhindern.
- Machen Sie Kunden auf sicherere Entscheidungen aufmerksam, z. B. die Verwendung sicherer Zahlungsmethoden und das Erkennen von Phishing-Versuchen.

Mehr Bewusstsein führt zu weniger erfolgreichen Betrugsversuchen und hilft, die Auswirkungen von Vorfällen und potenzielle Verluste zu minimieren. Darüber hinaus gewinnen Unternehmen, die ihr Engagement für Sicherheit durch Aufklärung aktiv unter Beweis stellen, das Vertrauen und die Loyalität ihrer Kunden.

### **Umgang mit dem Zahlungsterminal und Sicherheit**

#### **Sichern Sie das Zahlungsterminal außerhalb der Geschäftszeiten immer ab**

- Bewahren Sie es über Nacht an einem verschlossenen Ort auf
- Physischer Diebstahl oder Manipulation stellen ernsthafte Risiken dar (z. B. Manipulation, unbefugte Nutzung).

#### **Beschränken Sie den Zugang auf autorisiertes Personal**

- Lassen Sie das Zahlungsterminal nie unbeaufsichtigt an der Kasse
- Lassen Sie niemanden, der kein autorisiertes Personalmitglied ist, in die Nähe des Zahlungsterminals

#### **Überprüfen Sie regelmäßig das Zahlungsterminal**

- Wenn das Zahlungsterminal ungewöhnlich aussieht, eine Fehlfunktion aufweist oder verdächtige Aufsätze hat, wenden Sie sich sofort an Ihren Dienstleister.

Mitarbeiter, die Zahlungsterminals bedienen, sollten sich nicht nur auf den technischen Betrieb konzentrieren, sondern auch in der Lage sein, verdächtiges Verhalten zu erkennen, das auf Betrug hinweisen könnte.

### **Warnsignale für betrügerische Aktivitäten**

- **Verdächtiger physischer Zustand der Karte**
- **Mehrere kontaktlose Zahlungsversuche**  
Mehrere aufeinanderfolgende Transaktionen mit niedrigen Beträgen können auf Betrug hinweisen. Fordern Sie die PIN-Eingabe oder eine Identitätsverifizierung an.
- **Mehrere Versuche mit abnehmenden Beträgen**  
Wenn mehrere Transaktionen abgelehnt werden und der Kunde den Betrag immer weiter senkt, fordern Sie eine alternative Zahlungsmethode an.
- **Schnell aufeinanderfolgende Käufe**  
Der Kunde tätigt mehrere Käufe innerhalb von Sekunden, insbesondere von hochwertigen Artikeln, ohne Interesse am Zustand dieser Waren zu zeigen.

- **Mehrere Karten desselben Typs**  
Der Kunde sollte nicht mehrere Karten desselben Typs besitzen (erkennbar an der Bankleitzahl – den ersten sechs Ziffern). Der Besitz mehrerer Karten desselben Typs gilt als verdächtig.
- **Hastiges Verhalten**  
Der Kunde erscheint kurz vor Geschäftsschluss und drängt das Personal zur Eile.
- **Kartentesten**  
Eine Reihe von Kleinsttransaktionen kann darauf hinweisen, dass geprüft wird, ob eine gestohlene Karte funktionsfähig ist.

#### Indikatoren für Erstattungsbetrug

- Der Kunde fordert, dass die Erstattung auf eine andere Karte als die bei der ursprünglichen Transaktion verwendete Karte erfolgt  
**Regel:** Erstattungen müssen auf die ursprüngliche Zahlungskarte erfolgen, außer wenn die Erstattung vom Herausgeber abgelehnt wird
- Der Kunde fordert eine Barerstattung für eine Kartenzahlung  
Erstatten Sie niemals Kartentransaktionen in bar
- Der Kunde fordert eine Erstattung per Banküberweisung  
Banküberweisungen sind für Erstattungen nicht zulässig
- Der Kunde gibt Artikel innerhalb von Stunden oder am nächsten Tag zurück

#### Was zu tun ist, wenn Sie verdächtiges Verhalten bemerken

- Schließen Sie die Transaktion **nicht** ab, wenn deren Legitimität unsicher ist
- Benachrichtigen Sie den Filialleiter oder den Sicherheitsbeauftragten
- Notieren Sie Details: Uhrzeit, Kartentyp und Kundenverhalten.
- Wenden Sie sich bei Bedarf an den Dienstleister oder die Behörden.

#### Mitarbeiter schulen

##### Schulung der Mitarbeiter zur Betrugsprävention

- **Warnsignale erkennen:** Schulen Sie Mitarbeiter darin, ungewöhnliche Kaufmuster, mehrfach abgelehnte Transaktionen oder nicht übereinstimmende Kundendaten zu erkennen.
- **Umgang mit verdächtigen Situationen:** Bringen Sie Mitarbeitern bei, Identitäten zu überprüfen, Bedenken zu eskalieren und Protokolle einzuhalten.
- **Bewährte Sicherheitspraktiken:** Betonen Sie die Bedeutung von Passwortsicherheit, Arbeitsplatzschutz und der unverzüglichen Meldung von Vorfällen.

## 2.4. Transaktionsablauf mit physischer Kartenanwesenheit

Die Art und Weise, wie eine Transaktion verarbeitet wird, kann je nach Zahlungsterminal-Typ oder -Modell leicht variieren.

Für die genaueste und aktuellste Beschreibung lesen Sie bitte die produktspezifischen Leitfäden, die hier verfügbar sind: <https://merchantservices.kbc.be/de/dokumente> (siehe den Abschnitt zum Terminal).

### 2.4.1. Kartennutzung

Zahlungsterminals unterstützen typischerweise vier Methoden der Karteneingabe:

- Kontaktlos (EMV)
- Chip (EMV)
- Magnetstreifen
- Manuelle Eingabe über die Tastatur.

### Bevorzugte Reihenfolge der Zahlungsarten

- Kontaktlos (Tap-and-Pay-Transaktionen) – Diese Zahlungsart ist für tokenisierte Karten erforderlich und sollte die Standardart für alle Transaktionen sein. Händler sollten die Karte oder das Gerät nicht berühren. Lassen Sie den Karteninhaber seine Karte selbst an das Gerät halten.
- Chipkarte (Karteneinführung) – Wenn die kontaktlose Zahlung nicht verfügbar ist oder fehlschlägt, führen Sie die Karte in das Chipkarten-Lesegerät ein. Das Zahlungsterminal wird den Prozess von diesem Punkt an leiten.
- Magnetstreifen (Durchziehen) – Wenn die beiden oben genannten Methoden nicht verfügbar sind, können Sie den Magnetstreifen durchziehen, falls diese Methode erlaubt ist.
- Manuelle Eingabe – Die manuelle Eingabe von Kartendaten ist nur erlaubt, wenn Ihr Zahlungsterminal speziell dafür konfiguriert ist.

### Karteninhaber-Verifizierungsmethode (CVM)

Während einer Transaktion kann der Authentifizierungsprozess mit einer der folgenden CVMs eingeleitet werden:

- Keine Authentifizierung – Für kontaktlose Zahlungen mit niedrigem Wert unter dem CVM-Limit
- Gerätebasierte Authentifizierung – Für Geräte wie Mobiltelefone, Smartwatches usw., wo tokenisierte Karten in einer sicheren Umgebung gespeichert sind
- Zweistufige Verifizierung – In einigen Fällen erhält der Karteninhaber nach dem ersten Antippen eine Nachricht und muss die Transaktion mit einem zweiten Antippen bestätigen
- Authentifizierung mit Geheimzahl – Der Karteninhaber muss seine Geheimzahl über das Pinpad des Zahlungsterminals eingeben.

In allen Fällen wird die Authentifizierung automatisch durchgeführt. Bei erfolgreicher Durchführung wird die Transaktion ohne weitere Aktion des Händlers fortgesetzt.

### Signaturbasierte Authentifizierung

Obwohl die signaturbasierte Authentifizierung für die Zahlungskartenakzeptanz in der EWR-Region nicht erlaubt ist, muss in sehr seltenen Fällen, die typischerweise proprietäre Karten mit nur einem Magnetstreifen betreffen, die Authentifizierung vom Händler basierend auf der Unterschrift des Karteninhabers durchgeführt werden. In solchen Fällen gelten folgende Anforderungen:

- Der Belastungsbeleg enthält ein dafür vorgesehenes Unterschriftsfeld.
- Der Karteninhaber muss den Beleg unterschreiben.
- Der Händler muss die Unterschrift auf dem Belastungsbeleg mit der auf dem Unterschriftsfeld der Karte vergleichen.
- Wenn die Unterschriften nicht übereinstimmen, muss die Transaktion gestoppt oder annulliert werden.

## 2.4.2. Verkaufs-(Kauf-)Transaktionen

Zur Verarbeitung einer Kauf-/Verkaufstransaktion:

- Wählen Sie die „Zahlung“-Funktion aus dem „Zahlungsterminal“-Menü.
- Sie haben die Option, eine Referenz einzugeben (bis zu 30 Zeichen, die Buchstaben, Zahlen oder Sonderzeichen enthalten können).
- Geben Sie den Betrag der Waren/Dienstleistungen ein (ohne Trinkgeld), wobei Sie sicherstellen, dass er zwischen den minimal und maximal erlaubten Werten liegt.
- Sie haben nun die Option, ein Trinkgeld hinzuzufügen.
- Zeigen Sie dem Karteninhaber den Gesamtbetrag (Grundbetrag + Trinkgeld).
- Der Karteninhaber sollte seine Karte oder sein Gerät (mit einer tokenisierten Karte) an das kontaktlose Lesegerät halten.

### Authentifizierungs- und Autorisierungsablauf

Der Authentifizierungsprozess hängt von den CVM-Anforderungen ab:

- Wenn keine Authentifizierung erforderlich ist (z. B. der Betrag liegt unter dem CVM-Limit), wird die Transaktion nach der Autorisierung ohne weitere Schritte fortgesetzt.
- Wenn eine Authentifizierung erforderlich ist, muss sie abgeschlossen werden, bevor die Transaktion fortgesetzt wird. Es gibt drei Authentifizierungsmethoden:
  - Geheimzahlbasierte Authentifizierung: Der Karteninhaber gibt seine Geheimzahl auf dem Zahlungsterminal ein.
  - Gerätebasierte Authentifizierung: Der Karteninhaber verifiziert die Transaktion auf seinem Gerät (z. B. mit Biometrie oder Passcode).
  - Zweistufige Verifizierung: Der Karteninhaber muss möglicherweise die Transaktion mit einem zweiten Antippen oder biometrischer Bestätigung bestätigen.
- In dem seltenen Fall, dass eine unterschriftsbasierte Authentifizierung erforderlich ist, gilt diese ausschließlich für Karten mit einem Magnetstreifen. Um diese Authentifizierung durchzuführen, befolgen Sie bitte die obigen Anweisungen zur „unterschriftsbasierten Authentifizierung“ (Abschnitt 2.4.1).
- Sobald die Autorisierung abgeschlossen und die Transaktion finalisiert ist:
  - Das Zahlungsterminal-Display zeigt eine „Genehmigt“-Meldung an.
  - Ein Beleg wird standardmäßig gedruckt:
    - „Händlerbeleg“; für den Händler (z. B. für signaturbasierte Authentifizierung).
    - „Kundenbeleg“; für den Karteninhaber auf Anfrage des Karteninhabers.

Wenn die Transaktion abgelehnt wird:

- Der Grund-Code und die Beschreibung erscheinen auf dem Zahlungsterminal-Bildschirm
- **Kein Beleg wird gedruckt**
- Überprüfen Sie immer den Grund-Code, bevor Sie weitere Aktionen unternehmen.

Sonderfälle

- Wenn die kontaktlose Methode fehlschlägt, können Sie es mit dem Chipkarten-Lesegerät erneut versuchen.
- Wenn eine Karte im kontaktlosen Modus abgelehnt wird, wiederholen Sie die Transaktion mit der Chipkarten-und-Geheimzahl-Methode, um eine neue Autorisierung zu starten. Der Grund-Code wird dann angezeigt.
- Die Verwendung des Magnetstreifens ist für Karten, die innerhalb des EWR emittiert wurden, nicht zulässig. Allerdings haben einige Karten, die außerhalb des EWR emittiert werden, oder proprietäre Karten möglicherweise keinen Chip und arbeiten ausschließlich mit dem Magnetstreifen (Magstripe). In solchen Fällen gelten folgende Anforderungen:
  - Die Verwendung des Magnetstreifens ist erlaubt.
  - Die Authentifizierung muss über die Geheimzahl oder die Unterschrift erfolgen, je nach Anwendbarkeit.
  - Wenn eine Unterschrift verwendet wird, wird die Kopie der Quittung für den Händler immer gedruckt.
- Wenn eine Kopie angefordert wird, kann sie nachgedruckt werden.

### 2.4.3. Erstattungs-(Rückgabe-)Transaktionen

Eine Erstattungstransaktion ermöglicht es dem Händler, Gelder an den Karteninhaber zurückzugeben, entweder teilweise oder vollständig, basierend auf einem vorherigen Verkauf.

Sie eine Erstattung einleiten (wie im Folgenden dargelegt).

So leiten Sie eine Erstattung ein:

- Wählen Sie die Funktion „Erstattung“ aus dem Menü.
- Optional: Geben Sie eine Referenz ein (bis zu 30 Zeichen – Buchstaben, Zahlen oder Sonderzeichen).
- Geben Sie den zu erstattenden Betrag ein (dies kann dem vollständigen oder teilweisen Transaktionsbetrag entsprechen). Der Höchstbetrag für Bancontact-Erstattungen beträgt 3.000 Euro.
- Geben Sie Ihr Transaktionspasswort ein.
- Zeigen Sie dem Karteninhaber den Betrag an.
- Der Karteninhaber muss dieselbe Karte vorlegen, die für den ursprünglichen Kauf verwendet wurde. **Wenn die Karte, die für den ursprünglichen Kauf verwendet wurde, nicht verfügbar ist oder wenn die Autorisierungsanfrage für die Erstattungstransaktion des Händlers abgelehnt wurde, muss der Händler gemäß seiner Richtlinie für Anpassungen, Erstattungen, Rückgaben oder vergleichbare Transaktionen handeln, was die Bereitstellung einer Erstattung in bar, per Scheck oder per Prepaidkarte umfassen kann.**
- Die Karte oder das Gerät sollte an das kontaktlose Lesegerät des Zahlungsterminals gehalten werden, das beim Original-Verkauf verwendet wurde.
- Bei erfolgreicher Autorisierung:
  - Das Zahlungsterminal zeigt eine „Genehmigt“-Nachricht auf dem Bildschirm des Zahlungsterminals an.
  - Ein Beleg wird automatisch gedruckt.
- Wenn die Transaktion abgelehnt wird:
  - Der Grund-Code und die Beschreibung erscheinen auf dem Bildschirm.
  - Überprüfen Sie den Grund-Code, bevor Sie fortfahren.

**Bitte beachten Sie Folgendes:**

- Wenn der kontaktlose Modus fehlschlägt, können Sie die Erstattung mit dem Chipkarten-Lesegerät wiederholen.
- Die Verwendung des Magnetstreifens ist für Karten, die innerhalb des EWR emittiert wurden, nicht zulässig. Proprietäre Karten oder Karten aus Nicht-EWR-Ländern ohne Chip können jedoch weiterhin die Verwendung des Magnetstreifens zulassen.

#### 2.4.4. Stornierung (Annullierung)

Eine Stornierung (oder Annullierung) wird verwendet, um eine vorherige Verkaufstransaktion vor der Cut-off zu annullieren.

So stornieren Sie eine Transaktion:

- Wählen Sie die Funktion „Stornierung“ aus dem Menü des Zahlungsterminals
- Wählen Sie die zu stornierende Original-Kauftransaktion aus
- Geben Sie den Autorisierungscode ein
- Geben Sie den Original-Betrag ein (nur der vollständige Betrag sollte eingegeben werden)
- Geben Sie Ihr Transaktionspasswort ein
- Die Stornierung muss mit derselben Karte durchgeführt werden, die für die Original-Transaktion verwendet wurde
- Ein Beleg wird standardmäßig gedruckt.

**Wichtig:**

Wenn eine Stornierung nicht zulässig ist, führen Sie stattdessen eine Erstattungstransaktion durch. Dies gilt in Fällen wie Bancontact oder wenn die Original-Transaktion vor einem vorherigen Cut-off (Zeitpunkt) stattfand.

## 2.5. (F2F) Zahlungsterminal-Akzeptanz im Geschäft

Dieser Abschnitt gilt für Händler, die das Vertragsmodul „Acquiring Lösungen im Geschäft“ unterzeichnet haben. Funktionen und Features der F2F-Zahlungsterminal-Akzeptanz umfassen:

- Wenn der Vertrag „nur Debet“ vorsieht, werden nur private Debitkarten (einschließlich solcher, die außerhalb Belgiens emittiert wurden) an KBC Merchant Services-Zahlungsterminals akzeptiert. Bancontact-Geschäftsdebitprodukte werden ebenfalls akzeptiert.
- Diese Beschränkung muss deutlich in der Nähe der Kasse oder des Zahlungsterminals angezeigt werden.
- Wenn der Vertrag „Alle Karten“ zulässt, werden auch Geschäftskarten, Kreditkarten und Prepaidkarten (auch solche, die außerhalb Belgiens emittiert wurden) akzeptiert und abgerechnet.
- **Die manuelle Eingabe von Kartendaten ist nicht erlaubt.**
- Die folgenden Transaktionstypen sind verfügbar:
  - Verkauf (Kauf/Zahlung)
  - Stornierung (Annullierung) – ausgenommen Bancontact-Karten
  - Erstattung (Rückgabe) – nur auf Anfrage und unter Verwendung des KBC Merchant Zone-/Kontakt-Formulars.
- Mit Trinkgeld-aktivierten Zahlungsterminals können Händler ein Trinkgeld von bis zu 25% und maximal 1.000 Euro pro Transaktion hinzufügen.

### Transaktionserstattungen per Telefon oder über die Merchant Zone

Die Erstattungsfunktion wird während der Friends-and-family-Pilotphase nicht über das Zahlungsterminal verfügbar sein. Sie können eine Erstattung telefonisch (Tel.: +32 2 303 32 32) oder über die KBC Merchant Zone veranlassen.

Wenn eine manuelle Erstattung telefonisch oder über die KBC Merchant Zone angefordert wird, muss der Händler die Original-Transaktionsdetails genau so angeben oder senden, wie sie auf der Transaktionsbeleg oder im Transaktionsmenü der Merchant Zone erscheinen. Die relevanten Details umfassen:

- Shop-ID/Zahlungsterminal-ID
- Datum und Uhrzeit
- Quelltransaktions-ID
- Autorisierungscode
- Original-Betrag
- Angeforderter Erstattungsbetrag (muss kleiner oder gleich dem ursprünglichen Transaktionsbetrag sein).

Für Genehmigungszwecke kann KBC Merchant Services eine Bestätigung und zusätzliche Dokumente über die registrierte E-Mail-Adresse des Händlers anfordern.

### Wichtig:

Händler dürfen niemals nach Zahlungskartendaten fragen, diese aufschreiben oder speichern, die der Karteninhaber während Transaktionen verwendet.

## 3. Mehrwertdienste für Zahlungsterminals

### 3.1. Akzeptierte, aber nicht abgerechnete Karten (z. B. geschlossene Prepaidkarten, Mahlzeitgutscheine)

Zusätzlich zu den abgerechneten Karten können Sie andere Karten über KBC Merchant Services akzeptieren. Dazu müssen Sie:

- Direkt mit dem Herausgeber der zusätzlichen Kartenmarke einen Vertrag abschließen (aber nur nachdem Sie einen Acquiring-Vertrag mit KBC Merchant Services vereinbart haben).

- Nach Empfang der Zahlungsterminal-ID (TID) von KBC Merchant Services den Emittenten bitten, das Zahlungsterminal für diese Marke zu konfigurieren.
- Die Transaktionen werden zur Autorisierung an den Host des Kartenemittenten gesendet.
- Der Kartenemittent ist für die Abwicklung verantwortlich.

**Wichtig:**

- KBC Merchant Services akzeptiert diese Karten am Zahlungsterminal basierend auf Drittanbieter-Konfigurationsinformationen.
- Transaktionen werden an den vom Emittenten definierten Ort weitergeleitet.
- KBC Merchant Services ist nicht verantwortlich für Vertragsbedingungen, Konditionen, Abwicklungen oder Beschwerden bezüglich dieser Karten.
- Wenn Probleme auftreten, wenden Sie sich bitte an das Support-Team des Kartenemittenten.

Derzeit unterstützte „akzeptierte, aber nicht abgewickelte“ Kartenmarken sind:

- Pluxee
- Edenred
- Monizze.

## 4. Abwicklung

### 4.1. Verarbeitung von Transaktionen

Alle mit dem Zahlungsterminal durchgeführten elektronischen Transaktionen werden automatisch zur Abwicklung an KBC Merchant Services übermittelt.

Der tägliche Abwicklungsprozess erfolgt gemäß diesen Schritten:

- Online-Transaktionen werden automatisch übermittelt.
- Zentral initiierte Transaktionen (z. B. manuelle Eingaben, die vom Händler angefordert wurden, Rückbuchungen und Korrekturen) werden über den Tagesabschlussprozess übermittelt.
- Alle berechtigten Transaktionen, die vor dem Cut-off ausgeführt wurden, werden gesammelt und im Tagesabschluss-Batch verarbeitet.

Die zentrale Verarbeitung umfasst:

- Übermittlung an das (die) relevante(n) Zahlungssystem(e)
- Berechnung von Gebühren und Provisionen, die vom Händler zu zahlen sind
- Durchführung der finanziellen Abwicklung (Auszahlung an den Händler)
- Abweichungsprüfungen (falls erforderlich).

Bitte beachten Sie:

Der Tagesabschlussprozess läuft jeden Kalendertag. Die Auszahlung wird nur an Geschäftstagen ausgeführt, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert.

Wenn der Wert der Lastschrifttransaktionen (z. B. Rückbuchungen oder Erstattungstransaktionen) den dem Händler zustehenden Gesamtbetrag übersteigt, wird der offene Saldo von der nächsten Auszahlung abgezogen.

Beispiel:

- Wenn der Händler einen positiven Saldo aufweist, wird er ausgezahlt.

- Wenn die Lastschriftenposten den Kreditenumsatz übersteigen, wäre die tägliche Auszahlung gleich null und der resultierende Saldo würde vorgetragen und von der/den nächsten Auszahlung(en) abgezogen. Falls dies nicht möglich ist, kann KBC Merchant Services eine Abwicklung einleiten.

#### Auszahlungsfrequenz

KBC Merchant Services führt täglich Auszahlungen durch, wie in Abschnitt I/11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert. In der Praxis wird der Kartenumsatz am nächsten Arbeitstag ausgezahlt.

#### Beispiel:

- Am Freitag, Samstag und Sonntag verarbeitete Transaktionen werden kollektiv am Montag ausgezahlt, falls Montag ein Geschäftstag ist.
- Falls Montag ein Feiertag ist, erfolgt die Auszahlung (für alle vier Tage an Transaktionen) am Dienstag.

Auszahlungen werden auf das im Vertrag angegebene Bankkonto des Händlers vorgenommen. Das Bankkonto muss ein Euro-Konto bei KBC oder CBC in Belgien sein.

## 4.2. Abwicklungsmodell

Im Netto-Abwicklungsmodell werden alle anwendbaren Provisionen und Provisionsanpassungen abgezogen, bevor der Händler die Auszahlung erhält. Zusammenfassung:

- KBC Merchant Services berechnet täglich alle Transaktionen und Provisionen.
- Andere Posten wie Rückbuchungen, Erstattungen oder Korrekturtransaktionen werden ebenfalls täglich angewandt.
- Nur der Nettobetrag (d. h. Bruttotransaktionen abzüglich Provisionen und Lastschriftenposten, plus Provisionsguthaben, einschließlich MwSt., falls zutreffend) wird auf das Konto des Händlers überwiesen.
- Die MwSt. wird transaktionsbasiert berechnet und ebenfalls von der Auszahlung abgezogen.
- Gebühren werden separat in Rechnung gestellt (siehe Abschnitt 5.7) und werden daher nicht von der Auszahlung abgezogen.

## 4.3. Provisionsberechnung

KBC Merchant Services wendet Provisionsgebühren auf Transaktionen an, die über seine Zahlungsterminals verarbeitet oder manuell in Backend-Systemen generiert werden, basierend auf der vertraglich vereinbarten Preisstruktur. Die Provision unterliegt immer der MwSt.

Die Provision gilt für die folgenden Transaktionstypen:

- Verkauf (Kauf)
- Erstattung.

Wenn eine Transaktion annulliert wird, wird die damit verbundene Provision entsprechend ebenfalls erstattet.

### 4.3.1. Grundberechnung

Provisionen werden basierend auf Transaktionen berechnet, die vom Händler oder von KBC Merchant Services im Namen des Händlers initiiert wurden. Diese Provisionen werden zwischen KBC Merchant Services und dem Händler abgerechnet und die MwSt. wird immer angewandt.

Die Provision kann auf eine der folgenden Arten berechnet werden:

- Als fester Betrag pro Transaktion (d. h. X Euro-Betrag für jede Transaktion)
- Als prozentbasierter Betrag (d. h. Y% des Transaktionsbetrags)
- Nach einem gemischten Modell, das die beiden oben genannten Methoden kombiniert (d. h. ein fester Betrag + Prozentsatz (X Euro + Y%).

Wenn ein „Aufschlag“ im Vertrag festgelegt ist, werden alle anwendbaren Provisionselemente (fester Betrag und Prozentsatz) zusammengerechnet.

Beispiel:

Wenn die Grundprovision 0,12 Euro (fester Betrag) für inländische Debit-Privatkarten beträgt und ein Aufschlag von 1,20% für inländische Debit-Geschäftskarten gilt, beträgt die Gesamtprovision 0,12 Euro + 1,20 % des Transaktionsbetrags. Bitte beachten Sie, dass keine Staffelung gilt, der feste Betrag bleibt 0,12 Euro.

Prozentbasierte Provisionen werden auf den vollen Bruttobetrag der Transaktion berechnet (z. B. Grundbetrag + Trinkgeld) und auf zwei Dezimalstellen gerundet. Feste Provisionen werden ebenfalls in Euro berechnet und mit zwei Dezimalstellen angezeigt.

Die Provision für Händler mit Netto-Abwicklungsmodell darf den Transaktionsbetrag nicht überschreiten.  
Beispiel:

- Wenn der Transaktionsbetrag 0,02 Euro beträgt
- und die Mindestgebühr 0,04 Euro (+ 0,01 Euro MwSt.) beträgt,
- dann beträgt die vollständige Provision 0,02 Euro, einschließlich MwSt.

### 4.3.2. Annullierungs-, Ablehnungs- und Rückbuchungstransaktionen

Bei annullierten oder abgelehnten Transaktionen wird KBC Merchant Services auch den ursprünglich berechneten Betrag der entsprechenden Provisionsgebühr erstatten.

Beispiel:

Wenn die ursprüngliche Transaktion 100 Euro betrug, die angewandte Provision + MwSt. 1 Euro war und der ursprünglich netto gutgeschriebene Betrag 99 Euro war, führt eine Annullierung zu einer Belastung von 99 Euro und einer Annullierung der 1-Euro-Provision + MwSt.

Wenn die Annullierung teilweise erfolgt, wird die Provision proportional angepasst, basierend auf dem annullierten Betrag.

Beispiel: Wenn die ursprüngliche Transaktion 100 Euro war und nur 10 Euro annulliert wurden, beträgt die entsprechende Provisionserstattung  $10 \text{ Euro} / 100 \text{ Euro} * 1 \text{ Euro} = 0,10 \text{ Euro}$ ; daher werden 0,10 Euro wieder gutgeschrieben und 9,90 Euro belastet.

Im Falle einer verlorenen Rückbelastung wird der volle Transaktionsbetrag belastet (100 Euro in diesem Beispiel).

Wenn transaktionsbezogene Gebühren anfallen (wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Bedienungsanleitung für Händler, der Preisliste oder anderen offiziellen KBC-Dokumenten definiert), werden sie zusätzlich zur Provision berechnet (z. B. eine Gebühr für verlorene Rückbelastung oder manuelle Transaktionsverarbeitungsgebühren).

### 4.3.3. Staffelung

Wenn eine gestaffelte Preisstruktur im Vertrag enthalten ist, gelten Rabatte gestaffelt, basierend auf der Anzahl der Verkaufstransaktionen (Käufe), die während des Monats durchgeführt wurden, und zwar nur für diejenigen Transaktionsgruppen, die in der Vereinbarung definiert sind. Nur Verkaufstransaktionen sind berechtigt. Andere Typen (z. B. Erstattungen oder Annullierungen) sind ausgeschlossen.

Beispiel:

Wenn Stufe Eins 0 Transaktionen mit einer Provision von 500 Euro abdeckt und jedes Volumen über 0.12 Transaktionen zu einem reduzierten Satz von 500 Euro berechnet wird, gilt Folgendes:

- Ein Händler mit 800 Transaktionen zwischen dem 01.–30. Juni zahlt:
  - $(0-500) \times 0,12 \text{ Euro} = 60 \text{ Euro}$

- $(501-800) \times 0,08 \text{ Euro} = 24 \text{ Euro}$
- Gesamt = 84 Euro

**Wichtig:**

- Annullierungs-, Ablehnungs-, Rückbuchungs- oder Erstattungstransaktionen sind von der Stafflungsberechnung ausgeschlossen.
- Wenn eine Transaktion aus einer niedrigeren Stufe später annulliert oder zurückbelastet wird, wird die nächste berechnete Verkaufstransaktion mit dem Satz derselben (niedrigeren) Stufe berechnet (z. B. 0,08 Euro im obigen Fall).
- Die Stafflung gilt nicht für Erstattungstransaktionen. Für Letztere gilt ein anderes Provisionsmodell. Wenn die Stafflung z. B. nur für inländische Privatkarten-Debittransaktionen gilt, wird für Geschäftskarten und Privatkarten außerhalb Belgiens immer eine höhere feste Provision von 0,12 Euro (zusätzlich zum prozentbasierten Anteil) berechnet. Für weitere Informationen verweisen wir auf die MIF-Tabelle: <https://merchantservices.kbc.be/de/dokumente> (siehe den Abschnitt zu Verträgen).

## 4.4. Gebühren

### 4.4.1. Gebühren für Zahlungsterminals

#### 4.4.1.1. Wiederkehrende Gebühren

Wiederkehrende Gebühren für Zahlungsterminals werden regelmäßig, typischerweise monatlich, berechnet. Die MwSt. wird immer angewandt. Alle wiederkehrenden Gebühren werden nach der monatlichen Rechnungserstellung in Rechnung gestellt und eingezogen.

Die wiederkehrende Gebühr wird nach dem ersten vollen Dienstmonat berechnet, während sich die letzte ausgestellte Rechnung auf den letzten vollen Kalendermonat bezieht, in dem die Vertragskündigung wirksam wird.

Beispiel:

Wenn der Vertrag am 15. Januar unterzeichnet wird und das Zahlungsterminal am 20. Januar installiert wird, wird die erste Rechnung für den Monat Februar am 1. März ausgestellt.

Wenn der Vertrag am 15. Juni des folgenden Jahres gekündigt wird und die Kündigung am 31. Juli wirksam wird, wird die letzte Rechnung für den Monat Juli am 1. August ausgestellt.

Wenn der Vertrag mit sofortiger Wirkung am 15. Juni des folgenden Jahres gekündigt wird, wird die letzte Rechnung für den vollen Monat Juni am 1. Juli ausgestellt.

#### 4.4.1.1.1. Wartungsgebühr für Zahlungsterminals

Die Wartungsgebühr für Zahlungsterminals wird erhoben, wenn der Händler die Kaufoption im Vertrag gewählt hat, die als Modul „Zahlungsterminals“ bezeichnet wird.

Die monatliche Gebühr hängt von der Art des Zahlungsterminals ab und gilt unabhängig davon, ob das Zahlungsterminal neu oder ein Ersatzgerät ist, und deckt den gesamten Lebenszyklus des Vertrags ab.

Sie umfasst:

- Software-Wartung und Remote-Updates
- Remote-Diagnose und Fehlerbehebung
- Unterstützung durch technische Infoline
- Austausch des Zahlungsterminals (per Kurier)
- Reparatur von Zahlungsterminals (bei Schäden, die nicht durch Verschulden des Händlers entstanden sind)
- SIM-Karte für tragbare Terminals.

#### 4.4.1.1.2. Miete für Zahlungsterminals

Die Miete für Zahlungsterminals wird erhoben, wenn der Händler die Mietoption im Vertrag gewählt hat. Der monatliche Gebührenbetrag hängt von der Art des Zahlungsterminals ab und beinhaltet die Wartungsgebühr (siehe Abschnitt 4.4.1.1.), die eine Standardvertragsklausel ist.

#### 4.4.1.1.3. Minimale Instandhaltungskosten und Miete für Zahlungsterminals

Eine Mindestgebühr gilt, wenn der Händler den Vertrag vor Ende der (12-monatigen) Mindestvertragslaufzeit kündigt, wie im Vertrag definiert (siehe IV/36.2 in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Bei Kündigung vor Ende der Mindestvertragslaufzeit gilt Folgendes:

- Die verbleibende Zeit bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit wird weiterhin vollständig in Rechnung gestellt.
- Alle zu Vertragsbeginn gewährten Werberabatte (z. B. kostenlose Monate oder reduzierte Tarife) werden widerrufen und rückwirkend berechnet.
- Die monatlichen wiederkehrenden Gebühren (d. h. die Miet- oder Wartungsgebühr) werden für jeden verbleibenden Monat berechnet, auch wenn das Zahlungsterminal früher zurückgegeben wird.
- Anteilige oder teilweise Erstattungen für ungenutzte Servicezeiten innerhalb der Mindestlaufzeit sind nicht anwendbar.
- Der bei Kündigung fällige Gesamtbetrag umfasst sowohl:
  - die vollen Gebühren für die verbleibende Zeit
  - die zuvor gewährten, annullierten Rabatte.

Beispiel:

- Der Vertrag beinhaltet eine Wartungsgebühr von 12,00 Euro/Monat mit sechsmonatiger Gratiszeit
- Der Händler kündigt den Vertrag im neunten Monat
- Die verbleibenden drei Monate Wartungsgebühren (für Monate 10–12):  $3 \times 12,00 \text{ Euro} = 36,00 \text{ Euro}$
- Die ursprünglich kostenlosen 6 Monate werden nun auch rückwirkend berechnet:  $6 \times 12,00 \text{ Euro} = 72,00 \text{ Euro}$
- Gesamtbetrag bei Kündigung:  $36,00 \text{ Euro} + 72,00 \text{ Euro} = 108,00 \text{ Euro}$ .

Diese Richtlinie gewährleistet eine faire Kostenerstattung für die erbrachten Dienstleistungen und erlassenen Gebühren während der Anfangszeit.

#### 4.4.1.2. Einmalige Gebühren

Einmalige Gebühren werden typischerweise monatlich in Rechnung gestellt, nachdem die entsprechende Dienstleistung erbracht oder das Ereignis eingetreten ist (ex post). Die MwSt. wird immer angewandt.

##### 4.4.1.2.1. Installation durch Techniker

Wenn der Händler die Option „Installation durch einen Techniker“ innerhalb des Moduls „Zahlungsterminals“ gewählt hat, wird eine einmalige Installationsgebühr für jedes von einem Techniker installierte Zahlungsterminal erhoben. Diese Gebühr gilt auch in den folgenden Fällen:

- Wenn ein Zahlungsterminal defekt und vom Techniker ersetzt wird
- Wenn der Vertrag gekündigt wird und das Zahlungsterminal vom Techniker deinstalliert und an KBC Merchant Services zurückgegeben wird.

##### 4.4.1.2.2. Installation durch Techniker – zusätzliches Zahlungsterminal

Wenn mehr als ein Zahlungsterminal am selben Shop-Standort zur gleichen Zeit installiert wird, gilt eine reduzierte Installationsgebühr für jedes zusätzliche Zahlungsterminal.

Die reduzierte Gebühr ist auch anwendbar, wenn der Vertrag gekündigt wird und das zweite und weitere Zahlungsterminals vom Techniker am selben Ort zur selben Zeit abgeholt und an KBC Merchant Services zurückgegeben werden.

#### 4.4.1.2.3. Kauf des Zahlungsterminals

Wenn der Händler die „Kauf“-Option im Modul „Zahlungsterminals“ des Vertrags gewählt hat, wird sofort eine Rechnung basierend auf der Stückgebühr und der Anzahl der gekauften Zahlungsterminals ausgestellt. Die MwSt. wird immer angewandt. Der Kauf des Zahlungsterminals erfolgt unabhängig von monatlichen Gebühren des Zahlungsterminals.

### 4.4.2. Transaktionsbezogene Gebühren

Transaktionsbezogene Gebühren sind immer einmalige Belastungen. Wenn eine spezifische Gebühr definiert ist, wird sie zusätzlich zur Standardprovision angewandt.

Wenn in dieser Bedienungsanleitung kein spezifischer Betrag erwähnt wird, wird die anwendbare Gebühr gemäß der Preisliste bestimmt, die in Ihrem Händlervertrag angegeben ist. Die MwSt. wird immer angewandt.

#### 4.4.2.1. Gebühr für verlorene Rückbuchung

Wenn eine Rückbuchung vom Karteninhaber (Emittent) eingeleitet wird und der Fall aufgrund des Verschuldens des Händlers – auch nur teilweise – verloren wird, hat KBC Merchant Services das Recht, eine Gebühr für verlorene Rückbelastung zu berechnen. Diese Gebühr ist transaktionsbasiert und gilt für jeden gescheiterten Rückbuchungsfall.

#### 4.4.2.2. Good Faith Claim fee

Wenn ein Händler die Gelder für gelieferte Waren oder Dienstleistungen nicht erhält – aufgrund eines Händlerfehlers – aber die Waren oder Dienstleistungen bereits vom Karteninhaber erhalten oder verbraucht wurden, kann der Händler die Einleitung eines „Good-faith Letter“-Verfahrens von KBC Merchant Services beantragen.

KBC Merchant Services wird das Verfahren für die Schadenersatzforderung einleiten, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Schadenersatzforderung wird offiziell eingereicht
- Alle relevanten Dokumente und Beweismaterialien für die Transaktion(en) werden während der Validierung bereitgestellt
- Der beanspruchte Betrag übersteigt 100 Euro (pro Transaktion)
- Für „Good-faith“-Schadenersatzforderungen muss die anfallende Gebühr im Voraus an KBC Merchant Services gezahlt werden.

KBC Merchant Services wird den Prozess erst einleiten, nachdem der Karteninhaber den im Good-faith Letter enthaltenen Abwicklungsantrag akzeptiert hat.

Wenn der angeforderte Betrag nicht eingetrieben wird, erfolgt keine Abwicklung zwischen dem Karteninhaber und dem Händler.

Die „Good Faith Claim fee“ kann unabhängig vom Ergebnis nicht erstattet werden. Bearbeitungsgebühr für manuelle Transaktion

Wenn ein Händler eine Transaktion im Zahlungsterminal nicht abschließen kann (z. B. Kauf, Annullierung oder Erstattung), kann er eine Anfrage an KBC Merchant Services über das Merchant Zone/Kontakt-Menü stellen. Die Transaktion kann manuell in den Backend-Systemen von KBC als Korrektur verarbeitet werden, vorausgesetzt, dass alle relevanten Belege eingereicht werden.

KBC Merchant Services wird eine solche Transaktion nur dann auf dem Zahlungsterminal verarbeiten, wenn die Anfrage und die Belege den von der Zahlungsregelung festgelegten erforderlichen Standards sowie den relevanten Regeln entspricht.

KBC Merchant Services behält sich das Recht vor, Transaktionskorrekturen auch ohne spezifische Anfrage des Händlers durchzuführen. Die Gebühr für manuelle Transaktionen gilt jedoch nur, wenn die Korrektur aufgrund einer Händleranfrage oder eines Händlerfehlers erforderlich ist.

### 4.4.3. Vertragsstrafen

KBC Merchant Services behält sich das Recht vor, die folgenden Strafen zu berechnen, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder dieser Bedienungsanleitung für Händler definiert:

- Gebühr für beschädigtes oder verlorenes gemietetes Zahlungsterminal: Wenn der Händler das Zahlungsterminal mietet und es entweder bei Vertragskündigung nicht zurückgegeben wird oder aufgrund des Verschuldens des Händlers beschädigt oder zerstört wird, entsteht eine Strafgebühr.
- Non-Compliance-Gebühr: Alle Strafgebühren, die von Zahlungsregelungen aufgrund der Nichteinhaltung durch den Händler erhalten werden, können an den Händler weitergegeben werden.

Die MwSt. wird auf diese Strafen nicht angewandt.

Wenn ein gekauftes Zahlungsterminal verloren geht oder beschädigt wird, muss der Händler die Kosten für ein Ersatzgerät übernehmen.

## 4.5. Provisions- und Gebührenkorrekturen

Zusätzlich zu regulären Transaktionskorrekturen (siehe Abschnitt 4.1) kann KBC Merchant Services Provisions- oder Gebührenkorrekturen bei Unstimmigkeiten anwenden. Wenn eine Korrektur vorgenommen wird, kann eine schriftliche Benachrichtigung oder Dokumentation bereitgestellt werden, oder die Änderung wird in der nächsten Anweisung oder Rechnung wiedergegeben. Die Korrektur kann aus Sicht des Händlers zu einer Belastung oder Gutschrift führen, abhängig von der erforderlichen Anpassung.

Alle provisionsbezogenen Korrekturen werden in der Anweisung und, falls zutreffend, auf der Pro-forma-Rechnung wiedergegeben (wenn die ursprüngliche Provision und die Korrektur in verschiedene Rechnungsperioden fallen). Aus Auszahlungssicht wird der korrigierte Betrag wie eine normale Provision behandelt, mit der entsprechenden Anpassung.

Wenn eine Gebührenkorrektur innerhalb derselben Rechnungsperiode vorgenommen wird, wird sie nicht separat auf der Rechnung erscheinen. Wenn die ursprüngliche Gebühr jedoch bereits in Rechnung gestellt wurde, wird die Korrektur in einer nachfolgenden Rechnung aufgeführt.

Für weitere Informationen konsultieren Sie bitte die Preisliste, die unter <https://merchantservices.kbc.be/de/dokumente> (Abschnitt zu Verträgen) verfügbar ist, oder der entsprechenden Gebührenliste zu Ihrem Händlervertrag.

## 4.6. Anweisungen

KBC Merchant Services stellt offizielle Anweisungen bezüglich Transaktionen und Provisionen bereit. Diese Anweisungen werden dem Händler ausschließlich in elektronischem Format über die Merchant Zone zur Verfügung gestellt.

### 4.6.1. Arten von Anweisungen

Der Händler kann zwischen zwei Arten von PDF-Anweisungen wählen:

- Detailliert (transaktionsbasiert): Jede Transaktion und die entsprechende Provision werden einzeln aufgeführt.
- Zusammengefasst (aggregiert): Transaktionen und Provisionen werden als tägliche oder periodische Gesamtsummen dargestellt.

Standardmäßig ist die tägliche detaillierte PDF-Anweisung aktiviert, um die Überleitung zwischen Zahlungsterminal-Transaktionen und Auszahlungen zu unterstützen. Wenn der Händler zu einem anderen Anweisungsformat wechseln möchte, muss eine Vertragsänderung beantragt werden.

Zusätzlich können Händler täglich generierte maschinenlesbare XML-Abrechnungen anfordern. Diese können auch über Merchant Zone bereitgestellt werden.

Alle Anweisungen werden standardmäßig pro Shop erstellt.

## 4.6.2. Häufigkeit

Anweisungen werden in Übereinstimmung mit der Auszahlungshäufigkeit und nur an Geschäftstagen erstellt. Wenn ein Geschäftstag aufgrund eines Wochenendes oder Feiertags versäumt wird, enthält die nächste verfügbare Anweisung alle Daten aus dem versäumten Zeitraum.

Beispiel:

- Tägliche Häufigkeit: Anweisungen werden Montag bis Freitag erstellt. Am Montag wird eine Anweisung für Transaktionen von Freitag bis Sonntag erstellt. Wenn Montag kein Geschäftstag ist, wird die nächste Anweisung am Dienstag erstellt und Daten von Freitag bis Montag enthalten.
- Wöchentliche Häufigkeit: Wird montags (oder am ersten Geschäftstag der Woche) erstellt und deckt die Transaktionen der vorherigen Woche (einschließlich aller Feiertage) ab. Wenn Montag kein Geschäftstag ist, wird die nächste Anweisung Daten vom vorherigen Montag bis einschließlich des Feiertags enthalten.
- Monatliche Häufigkeit: Wird am ersten Geschäftstag des Folgemonats erstellt. Wenn dies kein Geschäftstag ist, wird die folgende Anweisung Daten vom ersten Geschäftstag des Vormonats bis einschließlich des letzten Feiertags enthalten.

## 4.6.3. Offener Betrag des Händlers, der in der Anweisung angegeben wird

Eine Anweisung wird erstellt, auch wenn der gesamte Belastungsbetrag dem gesamten Guthabenbetrag entspricht oder diesen übersteigt. In solchen Fällen wird der resultierende Betrag in der Anweisung null oder negativ sein, was bedeutet, dass keine Auszahlung (tatsächliche Überweisung) erfolgt oder sogar eine Lastschrift (z. B. SDD) eingeleitet werden kann.

Wenn der Händler aufgrund von Transaktionen an nachfolgenden Tagen einen positiven Saldo erzielt, wird die Anweisung nur die neuen Transaktionen widerspiegeln. Jeder ausstehende negative Saldo (Debet) von den vorherigen Tagen wird jedoch vor der Auszahlung abgezogen.

Beispiel:

Wenn der Händler am Dienstag einen Saldo von -100 Euro hat (aufgrund einer Erstattungstransaktion), wird eine Anweisung über -100 Euro erstellt, aber keine finanzielle Überweisung vorgenommen. Wenn der Händler am Mittwoch einen positiven Umsatz von +300 Euro erzielt, wird die Anweisung eine Auszahlung von 300 Euro zeigen, von der nur 200 Euro ausgezahlt werden, da 100 Euro für das vorherige Debet abgezogen werden.

## 4.6.4. Anweisungsinhalte

### 4.6.4.1. Detaillierte PDF

Die detaillierte PDF-Anweisung besteht aus einem Abschnitt zur Transaktion und einem zusammenfassenden Abschnitt.

## Abschnitt zur Transaktion

Der Abschnitt zur Transaktion umfasst folgende Aufschlüsselung nach Marke, Kartentyp, Region des Emittenten, TID und Verarbeitungsdatum:

- Transaktionsdatum – Das ursprüngliche Datum der Transaktion am Zahlungsterminal
- Autorisierungsnummer – Ein 5–6-stelliger Code, der für die Transaktion während des Autorisierungsprozesses generiert wird
- Kartenummer – die gekürzte PAN, die nur die ersten 6 und letzten 4 Ziffern zeigt, wobei die verbleibenden Ziffern durch Sterne (\*) angezeigt werden
- Transaktionsbetrag – der gesamte Bruttobetrag der Transaktion
- Interchange-Gebühr – Betrag, der über die Zahlungsregelung an den Emittenten gezahlt wird
- Acquirer-Gebühr (optional) – wird nur bei MIF++-Preisgestaltung angezeigt, andernfalls wird dies mit 0 gekennzeichnet
- Systemgebühr (optional) – wird nur bei MIF++-Preisgestaltung angezeigt, andernfalls wird dies mit 0 gekennzeichnet
- Gesamtprovision – die dem Händler berechnete Gesamtprovision einschließlich MwSt.
- Zahlungsbetrag – Transaktionsbetrag abzüglich der Gesamtprovision einschließlich MwSt.
- Kommentar (optional) – Text oder ID zur Transaktionsidentifikation.

### Hinweis:

- Die Währung der Transaktionen steht in der Kopfzeile der Anweisung
- Alle Beträge werden ohne das „+“-Zeichen angezeigt
- Provisionsbeträge werden ohne das „-“-Zeichen angezeigt
- Wenn die Transaktion belastet wird, wird überall das „-“-Zeichen verwendet.

### Zusammenfassender Abschnitt

Am Ende der PDF wird eine Zusammenfassung nach Auszahlung bereitgestellt, gruppiert nach:

- Fälligkeitsdatum
- Zahlungs-ID
- Shop-ID
- Zahlungsterminal-ID
- Transaktionsdatum.

Transaktionsbetrag, Gesamtprovision und Zahlungsbetrag werden in separaten Spalten zusammengefasst. Der Zahlungsbetrag ist der Bruttobetrag abzüglich der Gesamtprovision einschließlich MwSt. Der gesamte zusammengefasste Auszahlungsbetrag ist der Brutto-Transaktionsbetrag abzüglich der Gesamtprovision einschließlich MwSt.

Schließlich gibt es eine Übersicht, aufgeschlüsselt nach Kartengruppen (d. h. Marke, Kartentypen, wie sie in der detaillierten Ansicht erscheinen, einschließlich Provisions- und Interchange-Gebühreninformationen).

#### *4.6.4.2. Aggregierte PDF*

Die aggregierte PDF bietet eine zusammenfassende Übersicht von:

- Umsatz
- Gesamtprovision einschließlich MwSt.
- Jeder anwendbaren Korrektur.

Die Zusammenfassung deckt den gesamten Berichtszeitraum ab (z. B. einen Monat), ohne nach Zahlungsdatum oder Zahlungsterminal-ID aufzuschlüsseln.

Beispiel:

Eine monatliche genehmigte PDF enthält die gesamten Transaktionswerte und Provisionen, die innerhalb dieses Monats verarbeitet wurden, ohne tägliche Aufschlüsselung.

Zusätzliche Zusammenfassungszeilen umfassen:

- Umsatz, Provisionen, Interchange-Gebühren werden gruppiert nach
  - Marke
  - Kartentypen
  - Region des Emittenten.

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Regelungsgebühr und Acquirer-Gebühr werden nur angezeigt, wenn MIF++-Preisangabe anwendbar ist, und werden andernfalls als 0 aufgeführt.
- Dieses Format enthält keine Transaktionsdetails, nur Gesamtsummen für den Zeitraum.

#### 4.6.4.3. XML-Anweisung

Die XML-Anweisung enthält detaillierte Informationen auf Transaktionsebene in einem maschinenlesbaren Format (XML-Struktur), geeignet für automatisierte Verarbeitung.

Sie umfasst:

- Gesellschafts- und Shop-Daten
- Daten auf Transaktionsebene (ähnlich der detaillierten PDF)
- Kartentyp
- Region des Emittenten
- Soll-/Haben-Indikator für Transaktion und Provision.

Wenn ein Referenzfeld (auch bekannt als Variable Symbol) während der Transaktion eingegeben wurde, erscheint es auch in der XML-Ausgabe.

Bitte beachten Sie Folgendes:

Diese Anweisung wird typischerweise für automatisierte Back-Office-Integrationen oder benutzerdefinierte Überleitungsprozesse verwendet.

Obwohl es sich um ein maschinenlesbares Format handelt, kann die XML-Datei auch mit Anwendungen wie Excel zu Überprüfungszwecken geöffnet werden.

Für eine detaillierte Beschreibung verweisen wir auf: <https://merchantservices.kbc.be/de/dokumente> (siehe Abschnitt zu Service).

## 4.7. Rechnungen

Alle Rechnungen werden ausschließlich in elektronischer Form und im

- PDF-Format ausgestellt und über die KBC Merchant Zone bereitgestellt.
- Das XML-Format wird über PEPPOL bereitgestellt.

Die Rechnung ist das offizielle Buchführungsdokument für den Händler und umfasst alle Gebühren und Provisionen, die von KBC Merchant Services berechnet werden. Rechnungen spiegeln die vertraglichen finanziellen Verpflichtungen während des Abrechnungszeitraums wider.

### 4.7.1. Monatliche Rechnungen

Monatliche Rechnungen werden unter Verwendung der Daten des laufenden Monats erstellt und am ersten Geschäftstag des Folgemonats ausgestellt. Diese Rechnungen enthalten:

- Provisionen

- Wiederkehrende Gebühren
- Einmalige Gebühren
- Ad-hoc-Gebühren (diese sind im Gebührenbereich vordefiniert, können aber als Ad-hoc-Posten ausgestellt werden).

KBC Merchant Services stellt zwei monatliche Rechnungen aus:

- eine Proforma-Rechnung für Provisionen und den zusammengefassten MwSt.-Betrag für Händler mit Netto-Abwicklungsmodell:
  - Diese Beträge werden bereits täglich von den Auszahlungen abgezogen.
  - Die Rechnung wird nur zu Buchführungszwecken ausgestellt und es ist keine Zahlung erforderlich.
- Rechnungsstellung für alle anderen Gebühren, die per SEPA-Lastschrift eingezogen werden:
  - Alle wiederkehrenden Gebühren, einmaligen Gebühren und Ad-hoc-Gebühren werden angezeigt, gruppiert nach Gebährentyp.
  - Die Gesamtsummen umfassen den Gesamtbetrag, den MwSt.-Gesamtbetrag und den zahlbaren Gesamtbetrag (Gesamtbetrag + MwSt.-Betrag).

## 4.7.2. Ad-hoc-Rechnungen

Ad-hoc-Rechnungen werden sofort nach dem Auftreten des entsprechenden gebührenerzeugenden Ereignisses erstellt. Diese Rechnungen sind nicht an den monatlichen Abrechnungszyklus gebunden und decken spezifische, einmalige Posten wie Käufe von Zahlungsterminals oder Vertragsstrafen ab. Diese Rechnungen sind per SEPA-Zahlung bis zum Fälligkeitsdatum zu bezahlen.

### 4.7.2.1. Kauf des Zahlungsterminals

Wenn der Händler die „Kauf“-Option im Modul „Zahlungsterminals“ des Vertrags auswählt, wird sofort eine Rechnung wie folgt erstellt:

- Wenn mehrere Zahlungsterminals auf einmal gekauft wurden, wird der volle Betrag in einer einzigen Rechnung angezeigt
- Die MwSt. wird angewandt, und die Rechnung zeigt den Gesamtbetrag, die MwSt. und den zahlbaren Betrag an.

### 4.7.2.2. Vertragsstrafen

Bei Vertragsverletzungen werden resultierende Strafgebühren wie Nichteinholdungsgebühren oder Gebühren für verlorene oder beschädigte Zahlungsterminals in einer separaten Rechnung berechnet, die sofort ausgestellt wird. Die MwSt. wird auf diese Gebühren nicht angewandt.

### 4.7.2.3. \* Gutschriften:

Wenn der Händler einen in Rechnung gestellten Betrag bestreitet, sollte er KBC Merchant Services über das Kontakt-Modul in der KBC Merchant Zone kontaktieren.

Nach der Untersuchung wird, falls eine Korrektur erforderlich ist, eine Gutschrift in einer der folgenden Formen ausgestellt:

- Teilgutschrift – ein Teil des ursprünglichen Betrags wird erstattet
- Vollgutschrift mit neu ausgestellter Rechnung – die ursprüngliche Rechnung wird storniert und eine neue Rechnung mit dem korrekten Betrag wird ausgestellt.

## 4.7.3 Erfüllung

Verschiedene Arten von Rechnungen werden über verschiedene Zahlungsmethoden abgerechnet:

- Zahlungsterminal-Kaufrechnungen und Vertragsstrafen-Rechnungen müssen vom Händler per SEPA-Zahlung (Überweisung) beglichen werden
- Reguläre monatliche Rechnungen werden automatisch von KBC Merchant Services per SEPA-Lastschrift (SDD) eingezogen.
- Proforma-Rechnungen müssen nicht beglichen werden, da sie bereits von der täglichen Abrechnung abgezogen wurden.

### 4.7.3.1. Überweisung

Wenn die Rechnung manuell vom Händler beglichen werden soll, sind die Zahlungsdetails, das Fälligkeitsdatum und der zahlbare Betrag auf der Rechnung klar angegeben.

### 4.7.3.2. SEPA-Lastschriftmandat (SDD)

Reguläre monatliche Rechnungen werden per B2B (Business-to-Business) SEPA-Lastschrift eingezogen. Sobald beide Parteien das SEPA-Lastschrift-Modul des Händlervertrags unterzeichnet haben, hat KBC Merchant Services das Recht, monatliche SEPA-Lastschrift-Einzüge für den berechneten Betrag zu veranlassen.

- Die SEPA-Lastschrift wird über die Bank eingezogen, die als Gläubigerbank auf der Grundlage der Anweisungen von KBC Merchant Services fungiert.
- Rechnungen werden am ersten Geschäftstag jedes Monats ausgestellt und in der Merchant Zone zur Verfügung gestellt und per PEPPOL im XML-Format gesendet. Eine Benachrichtigungs-E-Mail wird auch an die registrierte E-Mail-Adresse des Händlers gesendet.
- Das Händlerkonto wird am fünften [5.] Geschäftstag nach Rechnungsdatum belastet. Der Händler muss sicherstellen, dass ausreichende Mittel auf seinem Bankkonto verfügbar sind, um den Rechnungsbetrag zu decken.

Wenn der SEPA-Lastschrifteinzug nicht erfolgreich war, werden weitere SEPA-Lastschriften eingeleitet. Wenn auch die weiteren SEPA-Lastschrifteinzüge nicht erfolgreich sind, wird KBC Merchant Services die überfälligen Rechnungen vom täglichen Auszahlungsbetrag abziehen. Sollte dies nicht möglich sein, hat KBC Merchant Services das Recht, den Vertrag zu kündigen, es sei denn, der Händler überweist den überfälligen Betrag innerhalb von acht [8] Kalendertagen ab dem Datum der Kündigungs-E-Mail. Im Falle einer Kündigung werden gemietete Zahlungsterminals und alle anderen Geräte abgeholt.

## 5. KBC Merchant Zone

### 5.1. Registrierung bei der KBC Merchant Zone

Die KBC Merchant Zone ist eine sichere Online-Anwendung. Händler müssen sich beim Zugriff auf die KBC Merchant Zone authentifizieren, und zwar mit:

- einem Benutzernamen, einem Passwort und über eine zeitbasierte Einmalpasswort-Authentifizierungs-App (TOTP)

oder

- den Anmeldedaten, die von der KBC/CBC-Bank für die Bankanwendung bereitgestellt werden, über die sie auf die KBC Merchant Zone zugreifen.

Die Anwendung kann über PC oder mobile Geräte (iOS und Android) aufgerufen werden.

Sobald KBC Merchant Services den Vertrag des Händlers akzeptiert, wird eine Willkommens-E-Mail (oder eine Mitteilung über KBC/CBC Digital Channels) an den Hauptnutzer gesendet, wie im Händlervertrag festgelegt. Der Hauptnutzer ist immer der gesetzliche Vertreter der Händlergesellschaft. Die Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Abschluss des Registrierungsprozesses finden Sie [hier](#).

- Alle Verantwortlichkeiten im Zusammenhang mit der Nutzung der KBC Merchant Zone liegen beim Händler und dem Hauptnutzer, insbesondere bezüglich:
- der Bereitstellung der korrekten E-Mail-Adresse und Telefonnummer für die Administrator-Passwort-Zustellung
- der angemessenen Verwaltung heruntergeladener Dokumente, Anweisungen und Rechnungen
- der Überwachung der Aktivität über das „Kontakt“-Modul.
- **Zugriff für nicht-gesetzliche Vertreter gewähren (Nur-Lese-Modus)**

Die wichtigsten täglich verfügbaren Dienste in der Anwendung umfassen:

- Anzeigen von Informationen zu Gesellschaft, Shop und Zahlungsterminal
- Überprüfen des nahezu Echtzeit-Transaktionsstatus von Zahlungsterminals
- Herunterladen von Transaktionsabrechnungen in verschiedenen Formaten
- Herunterladen von Händlerbelegen aus der Merchant Zone-Datenbank im PDF-Format
- Anzeigen und Herunterladen von Anweisungen (Standard-PDF und maschinenlesbares Format)
- Anzeigen und Herunterladen von Rechnungen (monatlich oder ad-hoc)
- Einleitung von Anfragen, Schadenersatzforderungen, Vertragsänderungen usw. über das „Kontakt“-Modul.

Wenn Sie weitere Informationen benötigen, siehe bitte die KBC Merchant Zone Benutzeranleitung, die im Hilfemenü der KBC Merchant Zone (nach der Registrierung) verfügbar ist.

Um auf die Anwendung zuzugreifen, besuchen Sie bitte: [www.merchantservices.kbc.be/en/info/merchantzone](http://www.merchantservices.kbc.be/en/info/merchantzone).

## 5.2. Anweisung

Anweisungen sind über die KBC Merchant Zone verfügbar, und Sie können sie mehrmals herunterladen, ohne das Risiko von Datenverlust oder -beschädigung.

Wenn der Vertrag gekündigt wird, sollten alle Anweisungen innerhalb von 30 Tagen nach dem Kündigungsdatum heruntergeladen werden.

## 5.3. Rechnungsstellung

Rechnungen werden auch über die KBC Merchant Zone bereitgestellt und können mehrmals heruntergeladen werden, ohne das Risiko versehentlicher Löschung oder von Datenverlust. Wenn eine Korrektur ausgestellt wird, werden sowohl eine Gutschrift als auch die korrigierte Rechnung verfügbar sein.

Wenn der Vertrag gekündigt wird, sollten alle Rechnungen innerhalb von 30 Tagen nach dem Kündigungsdatum heruntergeladen werden.

## 5.4. Kontakt

Sie können authentifizierte Anfragen an KBC Merchant Services über das „Kontakt“-Modul in der KBC Merchant Zone senden. Für eine schnellere Antwort verwenden Sie bitte die vordefinierten Kategorien während Ihrer

Anfrage. Sie können jedoch auch allgemeine Anfragen senden. KBC Merchant Services wird Sie bezüglich Ihrer Anfrage über die offizielle E-Mail-Adresse des Händlers kontaktieren. Bitte fügen Sie alle Bestätigungen, Antworten und eventuell erforderliche Anhänge zu Ihrer Antwort-E-Mail hinzu.

### 5.4.1. Vertragsänderungen

Sie können verschiedene vertragsbezogene Anfragen telefonisch oder über das „Kontakt“-Modul in der KBC Merchant Zone einreichen, einschließlich:

- Änderung von Gesellschafts-/Shop-/Zahlungsterminal-Daten
- Neue Shop- oder Zahlungsterminal-Anfragen, Kündigungsanträge
- Änderungen an Dienstleistungen oder Parametern
- Änderungen an Anweisungen oder Kontoeinstellungen
- Aktualisierung der Kontaktdaten für Shops oder Ansprechpartner.

Um Änderungen vorzunehmen, müssen Sie zunächst die entsprechende Kategorie und Unterkategorie in der Merchant Zone auswählen und dann Ihre Anfrage formulieren. KBC Merchant Services wird Ihre Anfrage prüfen und Ihnen bei Bedarf ein Vertragsänderungsdokument zur Unterzeichnung zusenden.

### 5.4.2. Schadenersatzforderungen

#### 5.4.2.1. Transaktionsbezogene Schadenersatzforderungen

Sie können eine Schadenersatzforderung im Zusammenhang mit einer bestimmten Transaktion einreichen, wie z. B.:

- Manuelle Erstattungsanträge
- Good-faith Letter-Verfahren
- Anträge zur Korrektur von Transaktionen.

Um eine Schadenersatzforderung einzureichen, müssen Sie:

- Den Gegenstand Ihrer Schadenersatzforderung angeben oder die entsprechende Kategorie und Unterkategorie in der KBC Merchant Zone auswählen.
- Die ursprünglichen Transaktionsdetails angeben (d. h. Shop-ID, Zahlungsterminal-ID, Datum und Uhrzeit, Quelltransaktions-ID, Autorisierungscode und ursprünglicher Betrag).
- Klar angeben, ob die Transaktion dem Händler gutgeschrieben oder belastet werden soll.
- Den neuen Transaktionsbetrag angeben (und Ihre Schadenersatzforderung klar formulieren), einschließlich:
  - ob Sie eine Gutschrift oder Belastung des Händlers wünschen
  - wie hoch der neue Betrag sein sollte (z. B. dürfen manuelle Erstattungen den Original-Betrag nicht überschreiten).

KBC Merchant Services kann zusätzliche Daten oder Dokumentation anfordern. Für „Good-faith“-Schadenersatzforderungen muss die anfallende Gebühr im Voraus bezahlt werden.

#### 5.4.2.2. Abwicklungsbezogene Schadenersatzforderungen

Wenn Sie mit den berechneten Provisionen, Gebühren oder Auszahlungsbeträgen nicht einverstanden sind, können Sie eine Schadenersatzforderung zur Abwicklung einreichen.

In diesem Fall sollten Sie:

- Den Gegenstand Ihrer Schadenersatzforderung angeben oder die entsprechende Kategorie und Unterkategorie in der KBC Merchant Zone auswählen
- Das genaue Datum/die genauen Daten der relevanten Transaktionen angeben
- Das Problem klar beschreiben.

### 5.4.3. Beschwerden

Offizielle Beschwerden müssen schriftlich eingereicht werden. Bitte senden Sie uns Ihre Beschwerde über das Kontakt-Modul in der KBC Merchant Zone (wählen Sie „Beschwerde“ als Hauptkategorie und wählen Sie anschließend die entsprechende Unterkategorie) oder per E-Mail an [complaints.merchantservices@kbc.be](mailto:complaints.merchantservices@kbc.be). Weitere Informationen zum formellen Beschwerdeverfahren finden Sie unter [merchantservices.kbc.be/de/beschwerden](https://merchantservices.kbc.be/de/beschwerden) oder im Dokument [Informationen zur Beschwerdebearbeitung](#).