

## **Anlage zur Zahlungsreklamation – Weitere Angaben zum Reklamationsgrund 11**

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen:

1. Wann wurde die Karte von Ihnen zuletzt, vor Buchung der reklamierten Transaktion(en), eingesetzt?
  
2. Haben Sie E-Mails oder SMS erhalten, in denen Sie aufgefordert wurden, Ihre Kartendaten einzugeben bzw. vermeintliche Zustellungsgebühren für eine Lieferung (z. B. DHL) zu bezahlen?  
 Ja  Nein
3. Wenn ja, wurden die Zustellungsgebühren (evtl. 1,95 EUR) von Ihnen über das Bestätigen eines Links und / oder unter Angabe Ihrer Kartendaten bezahlt?  
 Ja  Nein

**Achtung!** Wir vermuten Betrug durch Phishing Ihrer Onlinebanking-Daten oder Manipulation des Karteninhabers durch Dritte.

### **Aktuell häufig verwendet Betrugsmuster:**

- a. vermeintliche Booking.com-Nachrichten (WhatsApp, Chat oder e-Mail)  
-> Kunde wird aufgefordert, seine Zahlungsdaten für die bevorstehende Reise zu bestätigen, andernfalls würde die Reise storniert werden (meist unter Zeitdruck, z. Bsp. 24h-Zeitfenster)
- b. Ebay-Kleinanzeigen-Betrug  
-> dem Verkäufer wird per WhatsApp ein Link geschickt, über den er seine Kreditkartendaten eingeben soll
- c. Schockanrufe von vermeintlichen Behörden (z. Bsp. Polizei, Europol) oder Anwälten
- d. Anrufe mit dem Ziel, an Kontodaten zu gelangen (vermeintliche Microsoft-Supportanrufe, Lottogewinn usw.)
- e. SMS mit Info, dass 3D-Secure-Registrierung ablaufen würde (Kunde soll seine Daten über einen Link aktualisieren)

Trifft eines der genannten Betrugsmuster auf Sie zu?

- Ja  Nein

Wenn JA, welches Betrugsmuster?