

Sehr geehrter Karteninhaber,  
leider kommt es des Öfteren zu Missverständnissen bei Bestätigungs-SMS, die Sie von Ihrer kartenausgebenden Bank als Information über eine Buchung auf Ihrer Kreditkarte erhalten.

Es kann vorkommen, dass eine Transaktion fehlschlägt, Sie allerdings trotzdem eine SMS über eine Buchung erhalten. Dies hat mit dem technischen Ablauf einer Transaktion zu tun: Als Erstes muss sie von Ihrer kartenausgebenden Bank bestätigt werden. Sobald Ihre Bank diese Transaktion bestätigt hat, erhalten Sie eine SMS. Das geschieht auch dann, wenn diese Transaktion anschließend fehlschlägt (z.B. wegen einer Leitungsunterbrechung), storniert oder wieder auf Ihre Karte gutgeschrieben wird.

Karteninhaber erhalten nur SMS für von der Bank bestätigte Buchungen, sie erhalten aber keine Informationen über ein nachträgliches Fehlschlagen oder Stornieren dieser Buchung.

Wenn Ihnen das Unternehmen also einen Stornobeleg bzw. einen Beleg mit „TX fehlgeschlagen“ aushändigt, so können Sie sicher sein, dass dieser Betrag nicht von Ihrer Karte abgebucht wird, obwohl Sie eine Bestätigungs-SMS über die Buchung bekommen haben. Wenn Sie weitere Fragen haben, können Sie uns jederzeit gerne kontaktieren!

Vielen Dank für Ihr Verständnis! Ihr hobex Team!



Cari titolari di carte,

Succedono purtroppo spesso dei malintesi con gli SMS che si ricevono dalle proprie banche emittenti delle carte, che ci informano in merito ad una autorizzazione concessa sulla carta di credito.

Tuttavia è possibile che una transazione non vada a buon fine e, ciò nonostante, si riceve ugualmente un SMS di autorizzazione concessa sulla carta di credito. Questo è dovuto ad una procedura tecnica di una transazione: la quale, inizialmente, deve essere approvata dalla banca emittente della carta, una volta approvata, si riceve l'SMS di autorizzazione concessa. Il messaggio si riceve anche se, successivamente, per qualche motivo la transazione non riesce (per esempio a causa di una interruzione di linea). L'importo autorizzato in questo caso verrà riaccreditato nuovamente sulla carta.

I Titolari delle carte ricevono soltanto gli SMS riguardanti le autorizzazioni concesse confermate dalle banche e purtroppo non ricevono mai gli SMS riguardanti la cancellazione o la impossibilità di eseguire tali autorizzazioni.

Per questo è molto importante che l'esercente, operatore del Terminale POS, consegni al proprio cliente lo scontrino con la dicitura "Transazione Fallita", soltanto in questo modo il cliente ha la certezza, che la transazione non è andata a buon fine.

Se avete ulteriori domande, non esitate a contattarci in qualsiasi momento!

Grazie per la Vostra comprensione! Il Vostro team hobex.