

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!



Dear cardholder,

unfortunately there are some misunderstandings concerning SMS confirmation you receive from your card issuer for information about a transaction on your credit card.

It may happen that a transaction fails, but you still receive an SMS about a transaction. This is related to the technical process of a transaction: First it must be confirmed by your card issuer. Once your issuer has confirmed this transaction, you will receive an SMS. This also happens if the transaction afterwards fails (due to a disconnection) or transaction is cancelled.

Cardholders receive only SMS about the confirmation of a transaction, but they do not get any information about a subsequent failure, cancellation or credit entry of a transaction.

So if the merchant hands over a transaction receipt marked with „Storno“ or „TX fehlgeschlagen“, you can be sure, that your card will not be debited, even though you received a SMS information about this transaction by your card issuer. If you have any further questions, do not hesitate to contact us!

Thanks a lot for your understanding! Your hobex team!