



# Problem melden

Die Meldung von Problemen bei der Bestellung/Lieferung können Sie über das paydirekt-Käuferportal vornehmen. Das Problem „Bestellung wurde nicht von mir getätigt“ kann auch über die paydirekt-app gemeldet werden.

## Wichtiger Hinweis:

Wenn Sie das Problem „Bestellung wurde nicht von mir getätigt“ melden, wird die paydirekt-Zahlfunktion bis zur Klärung des Falls deaktiviert.

Bei Problemen und Fragen während der Registrierung wenden Sie sich gern an unseren 24h-Kundenservice (069) 910-10073.

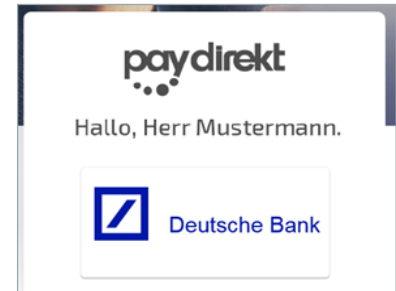
1. Problemmeldung über das paydirekt-Käuferportal [www.paydirekt.de/account/](http://www.paydirekt.de/account/)
2. Problemmeldung über die paydirekt-app (nur Betrugsverdacht)



## 1. Problemmeldung über das paydirekt-Käuferportal

### Schritt 1 – Anmeldung bei paydirekt.

Sie melden sich mit Ihrem paydirekt-Benutzernamen und dem paydirekt-Passwort an und wählen „einloggen“.



Nach der Begrüßung werden Sie automatisch weitergeleitet auf die Transaktionsübersicht.

### Schritt 2 – Auswahl der Zahlung.

Wählen Sie die Zahlung aus, zu der Sie eine Problemmeldung veranlassen möchten. Zahlungsdetails werden angezeigt, wenn Sie den grünen Pfeil drücken.



**Schritt 3 – Problem melden.**  
Wenn Sie auf das Feld „Problem melden“ gehen, wählen Sie auf der Folgeseite die Art des Problems aus. Themenabhängig werden auf einer Folgeseite noch weitere Eingaben erforderlich. Gehen Sie dann auf „Problem senden“.

**paydirekt** Max Mustermann

**Problemmeldung** Deutsche Bank

**Zahlungsdetails**

Bestell-Nr.: 1234 567 780	Bestellt am 3.10.2014 um 14:12 Uhr	Deutsche Bank Vorgangsnummer: 100704540-00000085
Kunden-Nr.:	Warenwert 9,95 €	
Liefer- und Rechnungsadresse: Max Mustermann	Versandkosten 3,00 €	
	Gesamtbetrag 12,95 €	
	Teilbetrag gezahlt am 4.10.2014 um 14:12 Uhr	
	Teilbetrag 6,00 €	
	Vorgang  Teilzahlung	

**Problem mit der Bestellung**

- Keine Ware erhalten  
Wir können Ihnen Ihre Zahlung nur innerhalb von 30 Tagen zurückerstatten. Dieser Zeitraum ist leider abgelaufen.
- Der Betrag ist nicht richtig oder wurde mehrfach abgebucht
- Falsche oder mangelhafte Ware erhalten
- Trotz Rücksendung oder Zusage des Händlers keine Gutschrift erhalten
- Bestellungen wurden von mir nicht getätigt

**Keine Ware erhalten**

Haben Sie den Händler bereits darauf hingewiesen, dass Sie immernoch keine Ware erhalten haben?  
Ansonsten werden wir den Händler aufordern, uns und Ihnen einen Nachweis über den Versand der Ware zu erbringen.

Bitte beschreiben Sie Ihr Problem und die genauen Umstände der Bestellung.

550 Zeichen verbleiben

Um Ihnen noch besser helfen zu können, hilft es uns, wenn Sie die Art der bestellten Produkte kategorisieren.

- Physische Waren**  
z.B. Kleidung, Elektronik oder Lebensmittel
- Digitale Waren**  
z.B. Downloads, Konzertkarten oder Flugtickets
- Gemischter Warenkorb**  
Physische und Digitale Waren

Ich versichere, dass alle Angaben der Wahrheit entsprechen.

**Problem senden**

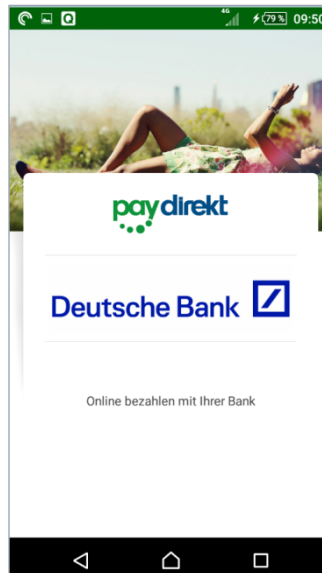
**Wichtiger Hinweis:**  
Wenn Sie das Problem „Bestellung wurde nicht von mir getätigt“ melden, ändern Sie zur Sicherheit umgehend Ihr paydirekt-Passwort. Bis zur Klärung des Falls wird die paydirekt-Zahlfunktion deaktiviert.



## 2. Problemmeldung über die paydirekt-app (nur Betrugsverdacht)

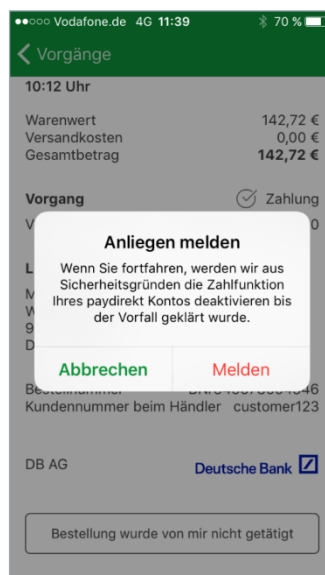
### Schritt 1 – Auswahl der Zahlung.

Wählen Sie aus der Liste Ihrer paydirekt-Transaktionen die zu reklamierende Zahlung aus. Details zur Zahlung werden angezeigt.



### Schritt 2 – Problem melden.

Wählen Sie „Bestellung wurde von mir nicht getätigt“ und bestätigen Sie die Problemmeldung und den Hinweis auf der nächsten Anzeige mit „Melden“.  
Für die Erfassung anderer Problemmeldungen wählen Sie das Käuferportal auf der paydirekt-Webseite [www.paydirekt.de/account/](http://www.paydirekt.de/account/)



### Wichtiger Hinweis:

Wenn Sie das Problem „Bestellung wurde nicht von mir getätigt“ melden, ändern Sie zur Sicherheit umgehend Ihr paydirekt-Passwort. Bis zur Klärung des Falls wird die paydirekt-Zahlungsfunktion deaktiviert.