

Umgang mit Rückbuchungen oder fehlgeschlagenen Spenden

Auch wenn Spender in der Regel sehr zuverlässig sind, so kann es vereinzelt doch zu Rücklastschriften oder nicht abbuchbaren Spenden bei Daueraufträgen kommen. Bei Spenden, die via **Wikando Lastschrift, Stripe Kreditkarte oder PayPal** bezahlt wurden, werden diese Probleme von der FundraisingBox abgefangen und Sie werden darüber per E-Mail benachrichtigt. Beachten Sie bitte dazu Ihre Profil-Einstellungen (rechts oben).

Die fehlerhaften Spenden werden in Ihrer FundraisingBox als solche gekennzeichnet, damit Sie die Informationen zu den Spenden einsehen können. Daueraufträge, die eine fehlgeschlagene Spende verursacht haben, werden automatisch beendet, um weitere Fehlbuchungen zu vermeiden. Wenn erneute Abbuchungen stattfinden sollen, müssen Sie den Dauerauftrag manuell reaktivieren.

Wenn Sie mit der Maus über das rote Ausrufezeichen gehen, erfahren Sie ob die Spende zurückgebucht wurde oder fehlgeschlagen ist. Mit einem Klick darauf gelangen Sie zur Detailansicht der Spende, in der Sie weitere Informationen erhalten.

Folgende Fehler können auftreten:

- **Bankdaten ungültig:** die hinterlegte Kontoverbindung ist entweder falsch oder mittlerweile ungültig.
Empfohlenes Vorgehen:
 - 1) Kontaktieren Sie die Person und fragen Sie die korrekten Bankdaten ab.
 - 2) Bearbeiten Sie nun die Bankverbindung oder fügen Sie eine neue der Person hinzu.
 - 3) Reaktivieren Sie den Dauerauftrag, indem Sie das End-Datum entfernen, stellen Sie das richtige Bankkonto beim Dauerauftrag ein und setzen Sie den "nächsten Termin" auf ein neues gewünschtes Datum, an dem die Abbuchung erneut versucht werden soll.
 - 4) Löschen Sie die fehlgeschlagene Spende.
- **Lastschrift fehlgeschlagen:** die hinterlegte Kontoverbindung scheint korrekt zu sein, jedoch konnte nicht abgebucht werden. Möglicherweise ist das Konto gesperrt oder nicht gedeckt.
Empfohlenes Vorgehen:
 - 1) Kontaktieren Sie die Person und klären Sie das Problem.
 - 2) Wenn die Bankdaten korrekt sind und erneut abgebucht werden soll, reaktivieren Sie den Dauerauftrag, indem Sie das End-Datum entfernen, und setzen Sie ein neues Datum bei

"nächster Termin".

3) Löschen Sie die fehlgeschlagene Spende.

- **Kreditkarte abgelaufen:** die bei Stripe hinterlegte Kreditkarte ist mittlerweile abgelaufen.

Empfohlenes Vorgehen:

1) Da Sie aus Sicherheitsgründen die Kreditkarten-Daten weder einsehen noch bearbeiten

können, müssen Sie den Dauerauftrag beenden, da dieser keine Spenden mehr generieren kann.

2) Kontaktieren Sie die Person und bitten Sie um eine erneute Spende über das Spendenformular, da nur der Spender selbst die neuen Kreditkarten-Daten eingeben darf.

3) Löschen Sie die fehlgeschlagene Spende.

4) Über die [Smart-Suche](#) können Sie nach dem "Gültig-bis-Datum" der Kreditkarte suchen und Ihre Spende vorab kontaktieren, damit es nicht zu einer fehlerhaften Abbuchung kommt.

- **Kreditkarten-Abbuchung fehlgeschlagen:** die bei Stripe hinterlegte Kreditkarte konnte nicht belastet werden.

Empfohlenes Vorgehen:

1) Kontaktieren Sie die Person und klären Sie das Problem.

2) Wenn erneut versucht werden soll die Kreditkarte zu belasten, dann reaktivieren Sie den Dauerauftrag, indem Sie das End-Datum entfernen, und setzen Sie ein neues Datum bei "nächster Termin".

3) Löschen Sie die fehlgeschlagene Spende.

- **Die Spende wurde zurückgebucht:** nach anfangs erfolgreicher Abbuchung fand eine Rückbuchung statt.

Empfohlenes Vorgehen:

1) Kontaktieren Sie die Person und klären Sie das Problem.

2) Falls es sich um eine Spende durch einem Dauerauftrag handelt: wenn erneut eine Abbuchung versucht werden soll, dann reaktivieren Sie den Dauerauftrag, indem Sie das End-Datum entfernen, und setzen Sie ein neues Datum bei "nächster Termin". Falls es sich um eine Einzelspende handelt: buchen Sie entweder manuell ab oder bitten Sie den Spender erneut über das Formular zu spenden.

3) Löschen Sie die fehlgeschlagene Spende.

- **PayPal:** Eine Folgespende konnte nicht abgebucht werden, da der Spender der Abbuchungsvereinbarung in seinem PayPal-Account widersprochen hat.

Empfohlenes Vorgehen:

1) Der Dauerauftrag wird beendet, da dieser keine Spenden mehr generieren kann.

2) Kontaktieren Sie die Person und fragen nach, ob eine wiederkehrende Abbuchung nicht mehr gewünscht ist. Soll weiterhin wiederkehrend gespendet werden, muss der Spender über das Formular eine neue Dauerspense tätigen.

3) Löschen Sie die fehlgeschlagene Spende. Den beendeten Dauerauftrag sollen Sie zu besseren Dokumentation im System bestehen lassen.

Online URL:

<https://support.fundraisingbox.com/article/umgang-mit-r%c3%bcckbuchungen-oder-fehlgeschlagenen-spenden-226.html>