

An die Kunden der
AVIA Deutschland GmbH

Telefon: +49 69 7922-4060
Servicede@nexigroup.com

16. September 2025

Wichtige Information zu vorautorisierten Beträgen und Abbuchungen

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Sie darüber informieren, dass es bei einzelnen Transaktionen an unbedienten Zapfsäulen und EV-Ladestationen vereinzelt zu technischen Abweichungen kommt. Die automatische Auflösung vorautorisierter Beträge (Pre-Authorization) erfolgt in einigen Fällen nicht wie vorgesehen.

Dadurch kann bei Ihnen der Eindruck entstehen, dass eine Buchung (der sogenannte Capture) oder sogar eine doppelte Abbuchung erfolgt ist.

Die Pre-Authorization ist eine Sicherheitsmaßnahme im Zahlungsverkehr. Sie stellt sicher, dass der Betrag auf dem Konto des Karteninhabers verfügbar ist, bevor eine tatsächliche Abbuchung erfolgt. Der Betrag wird für 24 Stunden auf Ihrer Kreditkarte reserviert und Ihr Kreditlimit entsprechend reduziert – es erfolgt jedoch noch keine Buchung.

Die Capture ist der Moment, in dem die Kreditkarte endgültig belastet und der Betrag gebucht wird. Dabei wird die Pre-Authorization automatisch gelöscht und der reservierte Betrag freigegeben.

Wir können Ihnen versichern, dass ausschließlich der tatsächlich getankte Betrag von Ihrem Konto abgebucht wird. Der reservierte Betrag, den Sie möglicherweise noch in Ihrem Onlinebanking sehen, wird automatisch gelöscht – Sie müssen nichts unternehmen.



Warum sehen Sie den Betrag noch?

- * Die kartenausgebende Bank (Issuer) hat die Aufgabe, die Pre-Authorization korrekt aufzulösen. In seltenen Fällen erfolgt dies nicht ordnungsgemäß. Spätestens nach 30 Tagen muss der Issuer nicht genutzte Reservierungen automatisch löschen.
- * Darstellungsprobleme in Onlinebanking oder Banking-Apps können dazu führen, dass reservierte Beträge wie tatsächliche Buchungen erscheinen. Auch kommt es bei manchen Banken vor, dass Reservierungen länger angezeigt werden, als sie tatsächlich aktiv sind. Auch hier gilt, dass kein Zutun Ihrerseits notwendig ist.
- * In bestimmten technischen Konstellationen kann die Zuordnung zwischen Reservierung und Buchung fehlschlagen – auch hier erfolgt die automatische Löschung spätestens nach 30 Tagen.

Wir verstehen, dass diese Situation für Sie ärgerlich sein kann. Bitte seien Sie versichert: Wir nehmen Ihr Anliegen sehr ernst und arbeiten gemeinsam mit unseren Partnern daran, die Prozesse zu verbessern und die Zusammenarbeit mit Banken und Dienstleistern zu optimieren.

Unser Ziel ist es, Ihnen weiterhin den gewohnten, zuverlässigen Service an Ihrer AVIA Deutschland GmbH zu bieten.

Mit freundlichen Grüßen
Nexi Germany GmbH