

# TICKETRÜCKERSTATTUNG

チケット払い戻しについて

オンラインチケット払い戻しツール  
マニュアル





# チケット払い戻し

## WICHTIGER HINWEIS(重要な注意事項)

### 以下の点にご留意ください:

- チケット払い戻しは、購入した**チケット1枚ずつ**、**各ホーム試合日ごとに申請する**必要があります。
- チケットオンラインショップにご自身の**“オンラインアカウント”**がない方は、**新規アカウント**を作成していただくよう、お願い致します。
- 有効で正確な**KONTOVERBINDUNG(銀行口座情報)**のご入力が必要となりますので、今一度間違いがないかご確認ください。
- 返金振り込みはご入力された**ご本人の口座のみ**となります。
- 払い戻しをご辞退される、または払い戻し金額分の商品券を受け取ることも可能です。

- Please log in!
- Refunds must be requested for **each ticket** individually
- Deposit your bank details under "Meine Kundendaten" -> "Bankgutschriften"
- Click on "Tickeetrückerstattung/ ticket refund" and select your wished home match
- Select your ticket and click on "Rückerstattung anfordern/ request a refund"
- Request your refund or optional select voucher or waiver.

# チケット払い戻し

## WICHTIGER HINWEIS(重要な注意事項)



なお、ご自身のチケットをフォルトゥナオンラインショップでご購入されていない、またはご自身以外の第三者が代理で購入をされていた場合は、**オンラインショップにて新規登録をしていただいた上で**(4-6ページ参照)、14ページ以降の内容をご確認ください。



# ANMELDUNG / REGISTRIERUNG

サインイン / 新規登録

# チケット払い戻し ANMELDUNG (サインイン)



## チケット購入者へのインフォメーション：

(1)

ご購入いただいていたチケットの払い戻し手続きを行うために、まずはオンラインショップからログインをしていただきます。

“ANMELDEN(サインイン)”の下にある“Persönlicher Login(個人ログイン)”からご自身のアカウント情報をご入力いただき、ログインしてください(サインインについて不都合がある場合は、メールで [japandesk@f95.de](mailto:japandesk@f95.de)までご連絡ください)。

(2)

まだオンラインショップで**ご自身のアカウントをお持ちでない場合**は、新規登録を行ってください。なお、ご購入いただいていたチケットの対応方法については、[14ページ以降をご参考ください](#)。

KATEGORIE WÄHLEN

KUNDENREGISTRIERUNG  
PASSWORT VERGESSEN

LOGIN

**Persönlicher Login**

Benutzername (i. d. R. Ihre E-Mail-Adresse)

Passwort

Anmelden

**Sie sind neu hier?**

Registrieren Sie sich schnell und ohne jede weitere Verpflichtung.

Neuregistrierung

**Sie haben Ihr Passwort vergessen?**

Das kann jedem mal passieren. Sie können sich daher Ihr Passwort von uns erneut zuschicken lassen.

Passwort vergessen

**Ihr Log-In funktioniert nicht?**

Sind Sie bereits ein registriertes Mitglied/ ein registrierter Nutzer und können sich nicht einloggen oder haben Sie Ihren Benutzernamen vergessen, dann wenden Sie sich bitte über das [Kontaktformular](#) an uns, bevor Sie sich erneut registrieren! Durch eine erneute Registrierung können ggfs. gewährte Ermäßigungen und Mitgliederrabatte nicht zugeordnet werden!

# チケット払い戻し ANMELDUNG (サインイン)



## チケット購入者へのインフォメーション:

(1) **MEINE KUNDENDATEN**(ご自身の個人情報)をご確認の上、**メールアドレス**を追記してください。

(2) **BANKGUTSCHRIFTEN**(銀行クレジット)から**MEINE BANKDATEN**(ご自身の銀行情報)をご入力ください。

### KATEGORIE WÄHLEN

- TICKETRÜCKERSTATTUNG
- KONTAKTE / TICKETNUTZER
- (1) **MEINE KUNDENDATEN**
  - Anschriften
  - Bankgutschriften
- (2) **MEINE BESTELLUNGEN**
- PRINT@HOME-TICKETS
- MEINE RESERVIERTEN
- DAUERKARTEN 2020/21
- REGISTRIERUNG FÜR
- HENKEL-MITARBEITER

▶ LOGIN ▶ **MEINE KUNDENDATEN**

## MEINE PERSÖNLICHEN DATEN

Herzlich willkommen Thomas Schröder.

In Ihrem persönlichen Benutzerkonto können Sie jederzeit Ihre Daten einsehen und aktualisieren. Derzeit sind diese Daten bei uns gespeichert:

Benutzername \*

Kunden-Nr.



TICKETS ▼ FANARTIKEL ▼ MITGLIED WERDEN

### KATEGORIE WÄHLEN

- DAUERKARTEN-  
ZWEITMARKT
- KONTAKTE / TICKETNUTZER
- MEINE KUNDENDATEN**
  - Anschriften
  - Bestellung
  - Bankgutschriften
- MEINE BESTELLUNGEN
- PRINT@HOME-TICKETS
- REGISTRIERUNG FÜR
- HENKEL-MITARBEITER

▶ LOGIN ▶ **MEINE KUNDENDATEN** ▶ **BANKGUTSCHRIFTEN**

## IHRE BANKVERBINDUNG FÜR GUTSCHRIFTEN AUS TICKETBÖRSE

Kontoinhaber

IBAN

BIC

Bankname

IBAN-Rechner

Wenn Sie Ihre IBAN und BIC nicht kennen, dann können Sie unseren IBAN-Rechner gerne nutzen. (Ohne Gewähr)

BLZ

Kontonr.

Bankdaten speichern

Änderung verwerfen



# TICKETRÜCKERSTATTUNG

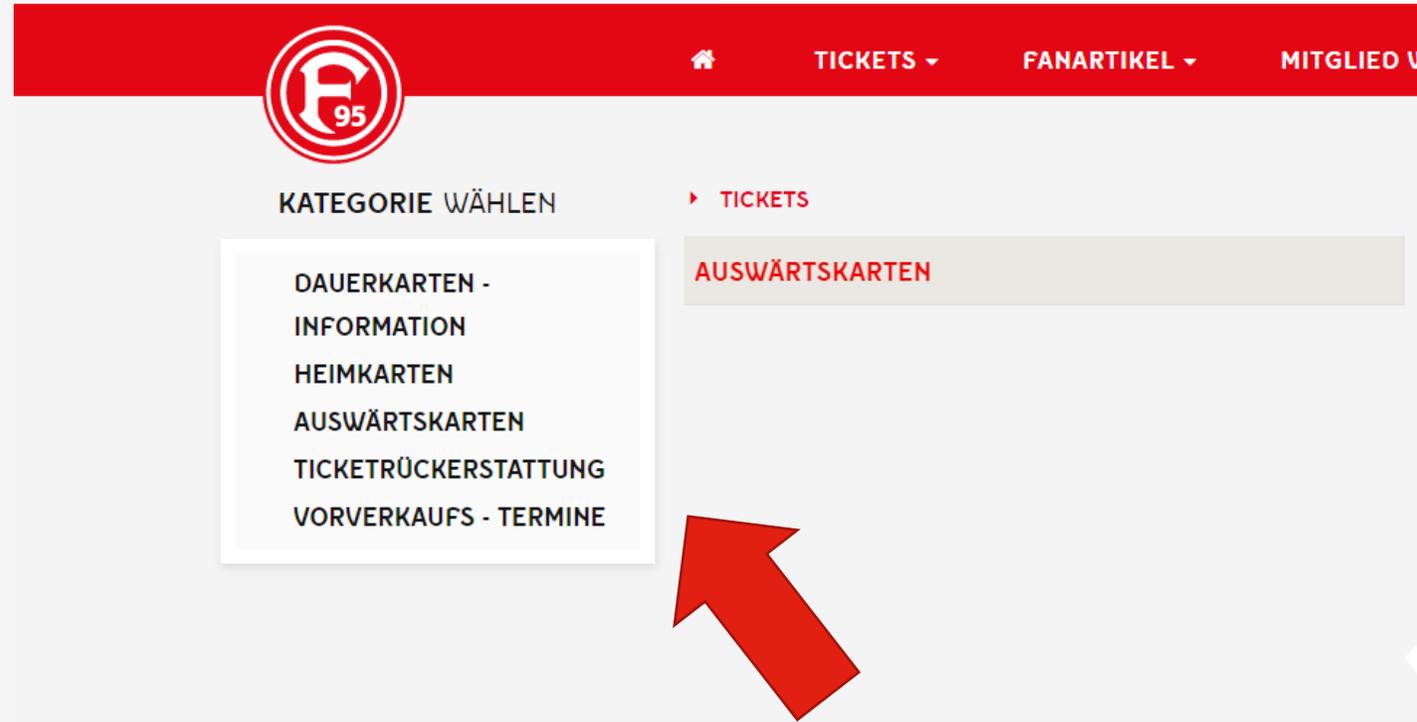
チケット払い戻し手順

# チケット払い戻し

## ANLEITUNG (マニュアル)



“TICKETS(チケット)”から  
“TICKETRÜCKERSTATTUNG(チケット払い  
戻し)”を選択してください。



# チケット払い戻し ANLEITUNG (マニュアル)



## KATEGORIE WÄHLEN

**TICKETRÜCKERSTATTUNG**  
KONTAKTE / TICKETNUTZER  
MEINE KUNDENDATEN  
MEINE BESTELLUNGEN  
PRINT@HOME-TICKETS  
MEINE RESERVIERTEN  
DAUERKARTEN 2020/21  
REGISTRIERUNG FÜR  
HENKEL-MITARBEITER

払い戻し対象となる試合を選択してください:

(1) -> AUSWÄRTSKARTEN(アウェー試合チケット)

(2) -> DAUERKARTEN(シーズンシート)

(3) -> TAGESKARTEN(ホーム試合当日券)

## ▶ LOGIN ▶ TICKETRÜCKERSTATTUNG

- (1) Melden Sie sich mit Ihren persönlichen Zugangsdaten hier an. Falls Sie noch nicht registriert sind, können Sie dies hier tun.
- (2) Wählen Sie nun das gewünschte Spiel und anschließend die betroffenen Tageskarte/n aus, für welche Sie eine Rückerstattung anfordern wollen.
- (3) Sie werden automatisch aufgefordert, Ihre gültigen Bankdaten zu hinterlegen, auf welches die Rückerstattung seitens LMS erfolgen soll.
- (4) Sobald Sie die obigen Schritte erledigt haben, ist der Auftrag für Ihre Rückerstattung bei uns eingegangen.
- (5) Wenn die angegebene Frist zur Einreichung des Rückerstellungsauftrags vorüber ist, erhalten Sie von uns eine automatische E-Mail, sobald das Geld zurückerstattet wurde. Bitte haben Sie Geduld. Die Rückerstattung kann einige Tage dauern.

## RÜCKERSTATTUNG AUSWÄRTSKARTEN 19/20



## RÜCKERSTATTUNGEN DAUERKARTEN 2019/20



## RÜCKERSTATTUNGEN TAGESKARTEN 2019/20



Solltest Du weitere Fragen zu den Ticket-Rückerstattungen haben, melde Dich gerne direkt per E-Mail an [rueckerstattung@f95.de](mailto:rueckerstattung@f95.de)

# チケット払い戻し ANLEITUNG (マニュアル)



対象となる試合を選択していただき、ご購入いただいたチケットの金額をどのようにご返金/ご対応するかをご選択ください。

その際、**必ずまず最初にそれぞれ試合**を選択し、ご購入いただいていたチケット1枚ずつのご対応をお願い致します。**複数枚ご購入いただいていた場合は、お手数ですが1枚ずつ同様の手続きをお願い致します。**

なお、10枚以上のグループでの団体注文でご購入いただいていた場合は、直接メールで [japandesk@f95.de](mailto:japandesk@f95.de)までご連絡ください。

The screenshot shows the website interface for Fortuna Düsseldorf. The top navigation bar includes links for TICKETS, FANARTIKEL, MITGLIED WERDEN, WEITERLEITUNGSTEST, TEST, and VIP-TICKETS. The main content area is titled 'TICKET-RÜCKERSTATTUNGEN 2019/20 / VERANSTALTUNGEN' and features a large red arrow pointing to the 'TICKET-RÜCKERSTATTUNGEN 2019/20' link in the navigation menu. Below this, there is a table listing tickets for 'Fortuna Düsseldorf - SC Paderborn' with columns for Kartentyp, Platz, Karten-Nr., Status Ihrer Rückerstattung, and Erstattungsbeitrag (€). The table contains two rows of ticket information, each with a 'Rückerstattung anfordern' button.

Kartentyp	Platz	Karten-Nr.	Status Ihrer Rückerstattung	Erstattungsbeitrag (€)
Fighttag-Ticket 15,00 €	Nord-Tribüne 16 Reihe 27 Sitz 15	3704191301010017318437 Trans.-Nr.:7930883 Gezahlt am 06.04.2020 14:37	Rückerstattung anfordern	
Fighttag-Ticket 15,00 €	Nord-Tribüne 16 Reihe 27 Sitz 16	3704191301010017091268 Trans.-Nr.:7930883 Gezahlt am 06.04.2020 14:37	Rückerstattung anfordern	

# チケット払い戻し ANLEITUNG (マニュアル)



(1)

ご自身のアカウントから購入された全てのチケットが、**自動的に**表示されることとなります。

それらすべてのチケットが払い戻しの対象となりますので、それぞれのチケットに対して、以下の**RÜCKERSTATTUNG ANFORDERN(払い戻しを要求)**をクリックしてください。

Rückertattung anfordern

(2)

もしご購入いただいたチケットが自動的に表示されない場合は、**14-16ページ**を参照ください。

KATEGORIE WÄHLEN

- TICKETRÜCKERSTATTUNG
  - Meine Erstattungen
  - Mögliche Tickets
  - Ticket-Rückertattungen 2019/20
  - Datenschutzbestimmungen
  - AGB
- KONTAKTE / TICKETNUTZER
- MEINE KUNDENDATEN
- MEINE BESTELLUNGEN
- PRINT@HOME-TICKETS
- MEINE RESERVIERTEN DAUERKARTEN 2020/21
- REGISTRIERUNG FÜR HENKEL-MITARBEITER

LOGIN > TICKETRÜCKERSTATTUNG > TICKET-RÜCKERSTATTUNGEN 2019/20

## TICKET-RÜCKERSTATTUNGEN 2019/20 / VERANSTALTUNGEN

Fortuna Düsseldorf - SC Paderborn

Kartentyp	Platz	Karten-Nr.	Status Ihrer Rückertattung	Erstattungsbeitrag (€)
Fighttag-Ticket 15,00 €	Nord-Tribüne 16 Reihe 27 Sitz 15	3704191301010017318437 Trans.-Nr.:7930883 Gezahlt am 06.04.2020 14:37	Rückertattung anfordern	
Fighttag-Ticket 15,00 €	Nord-Tribüne 16 Reihe 27 Sitz 16	3704191301010017091268 Trans.-Nr.:7930883 Gezahlt am 06.04.2020 14:37	Rückertattung anfordern	

# チケット払い戻し ANLEITUNG (マニュアル)



## RÜCKERSTATTUNG ZU FORTUNA DÜSSELDORF - SC PADERBORN

Folgendes Ticket bitte erstatten

**Fighttag-Ticket**  
Nord-Tribüne 17 Reihe 25 Sitz 19  
Tran-Nr: 7954884  
Karten-Nr.:  
3704191301010018089347

Kalkulation ihrer möglichen Erstattung

Ticketpreis ihrer Karte: 15,00 €  
Es entstehen keine Abzüge!  
Wert der Rückerstattung: 15,00 €

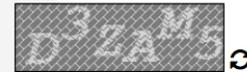
OPTIONAL - VERZICHT auf Rückerstattung

Mit dem VERZICHT auf Rückerstattung erhält Du kein Geld zurück. Bitte denke daran, dass Du für all Deine Tages- & Dauerkarten die Rückerstattung/ Verzicht beantragen musst. Wir danken Dir für Deine Unterstützung. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beauftragen möchtest und gehe direkt auf "Rückerstattung beauftragen"!

OPTIONAL - Sofortige Gutscheinerstattung

Ich möchte für den Wert meines Tickets einen Gutschein als Rückerstattung per E-Mail erhalten. Dieser Gutschein geht Dir innerhalb von max. 60 min zu und ist einlösbar im Onlineshop, sowie in den Fanshops für alle Produkte und Tickets der Fortuna. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beauftragen möchtest und gehe direkt auf "Rückerstattung beauftragen"!

Sicherheitscode bitte unter der Abbildung eingeben



AGB akzeptieren



Rückerstattung beauftragen



Formular leeren

ご購入いただいたチケットの金額の払い戻しをご希望するチケットを選択してください。

“OPTIONALEN FELDER(オプション選択)”をご希望されない場合は、RÜCKERSTATTUNG(払い戻し)を選択してください。

この際に、チケットは**1枚ずつの手続きが必要**となりますことを、再度ご留意いただけますようお願い致します。



# チケット払い戻し

## VERZICHT ODER GUTSCHEINWANDLUNG (払い戻し辞退または商品券希望)



### RÜCKERSTATTUNG ZU FORTUNA DÜSSELDORF - SC PADERBORN

Folgendes Ticket bitte erstatten

Fighttag-Ticket  
Nord-Tribüne 17 Reihe 25 Sitz 19  
Tran-Nr: 7954884  
Karten-Nr.:  
3704191301010018089347

Kalkulation ihrer möglichen Erstattung

Ticketpreis ihrer Karte: 15,00 €

Es entstehen keine Abzüge!

Wert der Rückerstattung: 15,00 €

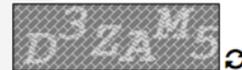
OPTIONAL - VERZICHT auf Rückerstattung

Mit dem VERZICHT auf Rückerstattung erhält Du kein Geld zurück. Bitte denke daran, dass Du für all Deine Tages- & Dauerkarten die Rückerstattung/ Verzicht beantragen musst. Wir danken Dir für Deine Unterstützung. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beantragen möchtest und gehe direkt auf "Rückerstattung beanfragen"!

OPTIONAL - Sofortige Gutscheinerstattung

Ich möchte für den Wert meines Tickets einen Gutschein als Rückerstattung per E-Mail erhalten. Dieser Gutschein geht Dir innerhalb von max. 60 min zu und ist einlösbar im Onlineshop, sowie in den Fanshops für alle Produkte und Tickets der Fortuna. Ignoriere das optionale Feld, wenn Du die Rückerstattung beanfragen möchtest und gehe direkt auf "Rückerstattung beanfragen"!

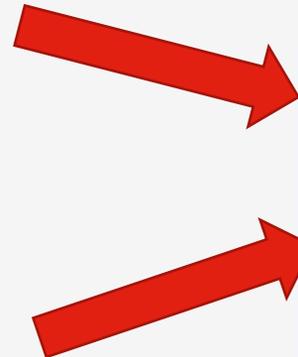
Sicherheitscode bitte unter der Abbildung eingeben



AGB akzeptieren

Datenschutzbestimmungen eingesehen

もしご購入いただいていたチケットについて、払い戻しを**VERZICHT(ご辞退)**、または**GUTSCHEINERSTATTUNG(商品券)**に変更をご希望される場合は、をチェックする形でどちらかを選択して下さい。





# NICHT AUTOMATISCH ANGEZEIGTE TICKETS EINSTELLEN

自動的に表示されないチケットの対応方法

FÜR EINTRITTSKARTEN, WELCHE AN VVK-STELLEN GEKAUFT  
WORDEN SIND

チケット先行販売所で購入されたチケットについて

# チケット払い戻し

## 自動的に表示されないチケットの対応方法



可能性のある  
チケット)をクリックしてくだ  
さい。



Produksuche 🔍 MEIN KONTO (Abmelden) Warenkorb 0 0€

TICKETS ▾ FANARTIKEL ▾ MITGLIED WERDEN WEITERLEITUNGSTEST VIP-TICKETS ▾

KATEGORIE WÄHLEN

- TICKETRÜCKERSTATTUNG
  - Meine Erstattungen
  - Mögliche Tickets**
  - Tickets hinzufügen
  - Datenschutzbestimmungen
  - AGB
- KONTAKTE / TICKETNUTZER
- MEINE KUNDENDATEN
- MEINE BESTELLUNGEN
- PRINT@HOME-TICKETS
- MEINE RESERVIERTEN
- DAUERKARTEN 2020/21
- REGISTRIERUNG FÜR
- HENKEL-MITARBEITER

▶ LOGIN ▶ TICKETRÜCKERSTATTUNG ▶ MÖGLICHE TICKETS

### MEINE TICKETS FÜR RÜCKERSTATTUNGEN TAGESKARTEN 2019/20

Hier sehen Sie alle IHRE Tickets, die grundsätzlich für den Weiterverkauf bzgl. 'Rückerstattungen Tageskarten 2019/20' in Frage kommen.

Wenn hier ein Ticket fehlen sollte, kann es sein, dass es durch einen anderen Kunden für Sie gekauft wurde und daher in unserem System nicht Ihrem Account zugeordnet ist.

Wenn Sie im Besitz des Tickets sind, dann können Sie das fehlende Ticket [hier zur Liste Ihrer verfügbaren Tickets hinzufügen](#).

Keine Datensätze

# チケット払い戻し

## 自動的に表示されないチケットの対応方法



まず、(1) Ticket-Nummer(チケット番号)と(2) Transaktionsnummer(取引番号)を入力してください。当日券及び、シーズンチケットには、どちらの番号も記載されています。

上記の情報を入力後、送信してください。

KATEGORIE WÄHLEN

**TICKETRÜCKERSTATTUNG**

Meine Erstattungen

Mögliche Tickets

TICKETS HINZUFÜGEN

Datenschutzbestimmungen

AGB

KONTAKTE / TICKETNUTZER

MEINE KUNDENDATEN

MEINE BESTELLUNGEN

PRINT@HOME-TICKETS

MEINE RESERVIERTEN DAUERKARTEN 2020/21

REGISTRIERUNG FÜR HENKEL-MITARBEITER

LOGIN > TICKETRÜCKERSTATTUNG > MÖGLICHE TICKETS > TICKETS HINZUFÜGEN

### TICKET FÜR MICH PERSÖNLICH REGISTRIEREN

Beachten Sie, dass Sie eine Ticketübertragung nur beantragen dürfen, wenn Sie tatsächlich im Besitz des Tickets sind.

Der Käufer oder vorige Besitzer des Tickets wird, soweit seine eMail-Adresse bekannt ist, über die Ticketübertragung unter Angabe Ihrer persönlichen Daten informiert!

Aus Sicherheitsgründen wird außerdem die Beantragung der Ticketübertragung gespeichert und Ihrem Account und Ihrer aktuellen IP-Nummer zugeordnet.

Gegen den Versuch, diese Funktion mißbräuchlich zu nutzen, wird vorgegangen.

(1)

Ticket-Nummer

3704191301010015081646

ANGABEN ZUM KÄUFER BZW. BISHERIGEM BESITZER DES TICKETS

Der Käufer war ein

anonymer Kunde an einer Vorverkaufsstelle

Transaktionsnummer auf dem Ticket

7947349 (2)

SICHERHEITSABFRAGE

Bitte übernehmen Sie den abgebildeten Code in das untere Feld!

Die Gross- und Kleinschreibung ist dabei bitte zu beachten!

Pruefcode

ZGMAR BX

ZGMAR

Ich akzeptiere die beschriebene Datenübermittlung und Datenspeicherung

# チケット払い戻し

## 自動的に表示されないチケットの対応方法



ご自身が購入された当日券またはシーズンチケットが表示されます。

KATEGORIE WÄHLEN

TICKETRÜCKERSTATTUNG

Meine Erstattungen

Mögliche Tickets

TICKETS HINZUFÜGEN

Datenschutzbestimmungen

AGB

KONTAKTE / TICKETNUTZER

MEINE KUNDENDATEN

LOGIN TICKETRÜCKERSTATTUNG MÖGLICHE TICKETS TICKETS HINZUFÜGEN

### TICKET FÜR MICH PERSÖNLICH REGISTRIEREN

Hier finden Sie eine Historie, der von Ihnen beantragten Ticketübertragungen

Wann	Ticket-Nummer	Von	Kartentyp	Platz	Status
21.04.2020 15:22	XXXXX1646		Fortuna Düsseldorf - SC Paderborn, Testkarte Rückerstattung 13,00 €	Nord-Tribüne 14 Reihe 15 Sitz 5	OK

ここから払い戻しの手続き行程をスタートすることとなります。

なお、手順についての詳細は[こちら](#)をご参照ください。

LOGIN TICKETRÜCKERSTATTUNG RÜCKERSTATTUNGEN TAGESKARTEN 2019/20

### RÜCKERSTATTUNGEN TAGESKARTEN 2019/20 / VERANSTALTUNGEN

Fortuna Düsseldorf - SC Paderborn

Kartentyp	Platz	Karten-Nr.	Status Ihrer Rückerstattung	Erstattungsbetrag (€)
Testkarte Rückerstattung 13,00 €	Nord-Tribüne 14 Reihe 15 Sitz 5	370419130101010015081646 Gezahlt am 21.04.2020 15:05	<a href="#">Rückerstattung anfordern</a>	

# チケット払い戻し

## ZUSAMMENFASSUNG (まとめ)



ステップ 1. : **オンラインショップ**からサインインしてください。

ステップ 2. : “MEINE KUNDENDATEN(個人情報)” -> “BANKGUTSCHRIFTEN(銀行クレジット)”と進んでご自身のBANKDATEN(銀行情報)をご入力ください。

ステップ 3. : TICKETRÜCKERSTATTUNG(チケット払い戻し)へ進み、対象となる試合を選択してください。

ステップ 4. : 対象となるチケットを選択し、“**RÜCKERSTATTUNG ANFORDERN(払い戻しを要求)**”へ進んでください。

ステップ 5. : 払い戻しを実行する、またはOPTIONAL(選択肢)として**VERZICHT(払い戻し辞退)**または**GUTSCHEINUMWANDLUNG(商品券への引き換え)**を選択してください。

Step 1: Please log in!

Step 2: Deposit your bank details under “Meine Kundendaten” -> “Bankgutschriften”

Step 3: Click on “Ticketrückerstattung/ ticket refund” and select your wished home match

Step 4: Select your ticket and click on “Rückerstattung anfordern/ request a refund”

Step 5: Request your refund or optional select voucher or waiver.