

Häufige Fragen unserer Förderer & unsere Antworten

Welche Bezahlmethoden gibt es?

Mit unserem BaFin-zertifizierten (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) Zahlungsdienstleister Mangopay bieten wir unterschiedliche Bezahlmethoden an.

Es gibt Direktzahlmethoden wie die Zahlung per Kreditkarte, GiroPay und Sofortüberweisung, aber auch die Möglichkeit per Vorkasse oder Bankeinzug zu fördern.

PayPal oder Apple Pay können wir derzeit leider noch nicht anbieten.

Wann geht meine Förderung ein und wann bin ich als Förderer sichtbar?

Grundsätzlich bist du als Förderer sichtbar, wenn deine Förderung tatsächlich auf dem Treuhandkonto des Projekts eingegangen ist. Das dient dazu, dass die Zielsumme nicht durch fiktive Förderversuche in die Höhe getrieben werden kann. Der sichtbare Fördereingang (Summe geht hoch und dein Kommentar/Vorname ist sichtbar) auf unserer Plattform hängt zeitlich davon ab, welche der folgenden Bezahlmethoden du gewählt hast:

Direktzahlmethoden: Unterstützung per Kreditkarte, Sofortüberweisung und GiroPay
Deine Zahlung geht sofort ein und die Unterstützung ist zeitgleich sichtbar.

Vorkasse (Überweisung):

Deine Unterstützung wird sichtbar, nachdem du die Überweisung getätigt hast und das Geld auf dem Projektkonto eingegangen ist. Dieser Zeitraum hängt von dir ab. Sobald die

Überweisung von dir getätigt wurde (online oder per Überweisungsträger in deiner Bank), dauert es in der Regel nicht länger als 48 Stunden.

Wichtig: bitte verwende nur deinen individuellen Verwendungszweck ohne irgendwelche zusätzlichen Kommentare (wie z.B. „alles Gute“, „Spende von“, „liebe Grüße“ etc.), den du per E-Mail von uns bekommen hast. Ansonsten kommt es zu deutlichen Verzögerungen bei der Zuordnung deiner Förderung bis hin zu Rücküberweisungen wegen nicht zuordbarem Verwendungszweck.

Überweist du das Geld nicht, wird deine Unterstützung automatisch storniert und du musst keinen Widerruf einreichen.

Bankeinzug:

Deine Unterstützung wird sichtbar, nachdem deine Bank die Transaktion angewiesen hat und das Geld auf dem Projektkonto eingegangen ist. Dies dauert in den meisten Fällen bis zu sieben Werktagen und kann weder von dir noch von uns beschleunigt werden.

Wenn dein Konto gedeckt ist, wird das Geld das Projekt in jedem Fall erreichen.

Warum verschickt ihr falsche IBAN-Angaben für die Überweisungen?

Keine Sorge, die angegebene IBAN ist nicht falsch. Da das Treuhandkonto in Luxemburg ist, beginnt sie mit „LU“ und beinhaltet eine Ziffern- und Zahlenkombination.

Wahrscheinlich hast du den Buchstaben „O“ mit der Zahl „0“ verwechselt oder umgekehrt. Probiere es bitte noch einmal und melde dich bei uns, wenn dies nicht das Problem war.

Ich möchte per Vorkasse/Überweisung zahlen, habe aber keine Bankverbindung.

Was kann ich machen?

Wenn du nach dem Förderprozess zu schnell „weitergeklickt“ und die Bankverbindung nicht notiert hast, ist es nicht schlimm. Jeder Vorkassen-Förderer bekommt von uns zusätzlich eine E-Mail mit allen benötigten Angaben.

Wenn du diese E-Mail gelöscht hast, schreibe uns bitte eine Nachricht an info@kam-on.de mit dem Betreff „Vorkasse“ und nenne uns den Projektname. Wir melden uns umgehend mit einer Lösung bei dir.

Was passiert, wenn das Projekt abgelaufen ist, aber meine Förderung noch nicht auf dem Treuhandkonto eingegangen ist?

Dies kann grundsätzlich nur der Fall sein, wenn du per Vorkasse oder Bankeinzug gefördert hast. Dem Projekt werden bis 14 Tage nach Projektschluss alle nachträglich eingehenden Gelder gutgeschrieben. Damit steht die finale Summe auch erst an Tag 14 nach Projektende fest. Überweisungen kannst du daher auch noch anweisen, nachdem das Projekt abgelaufen ist, wenn du bis zum Stichtag gefördert hast.

Kann ich anonym unterstützen?

Natürlich. Wenn du nicht möchtest, dass dein Vorname unter "Förderer" erscheint, setze im Förderprozess keinen Haken bei "Ich erlaube euch meinen Vornamen in der Rubrik Fans&Förderer zu verwenden". Dann wirst du als anonym Förderer gelistet. Deine Daten nehmen wir trotzdem auf, um die nötigen Informationen im Laufe des Projektes an dich schicken zu können.

Wenn du den Haken aus Versehen geklickt hast und du nicht möchtest, dass dein Name zu sehen ist, schicke uns bitte eine E-Mail an info@kam-on.de und wir ändern es für dich ab.

Kann ich als Unternehmen unterstützen?

Im Förderprozess kannst du zwischen "Privatperson" und "Firma" wählen. Dementsprechend werden weitere Informationen von uns abgefragt und dein Firmenname erscheint unter „Fans&Förderer“ (wenn du nicht anonym förderst).

Bekomme ich als Firma eine Rechnung?

Wir als Plattformbetreiber dürfen deiner Firma keine Rechnung über den geförderten Betrag ausstellen. Der Vertrag kommt zwischen deiner Firma als Förderer und dem Projekt zustande und nicht zwischen deiner Firma und uns.

In E-Mail Nr. 2 bestätigen wir dir offiziell den Eingang des Geldes auf dem Projektkonto. Wenn du mehr Unterlagen für z.B. deine Buchhaltung benötigst, wende dich bitte an das Projekt, das der Empfänger des Geldes ist.

Kann ich meine Förderung widerrufen?

Wenn du deine Unterstützung stornieren möchtest, kannst du innerhalb von 14 Tagen nach deiner Förderung einen Widerruf einreichen. Dies geht ganz einfach per Mail an info@kam-on.de. Bitte nenne im Betreff „Widerruf“ und schreibe für welches Projekt du gefördert hast. Wir werden dich sofort benachrichtigen, sobald deine Stornierung durchgeführt wurde.

Wie kann ich die Bezahlmethode ändern?

Wenn die Unterstützung mit deiner ausgewählten Zahlungsmethode nicht funktioniert (z.B. weil deine Kreditkarte nicht für Online-Zahlungen freigeschaltet ist), dann führe einfach eine erneute Unterstützung durch und wähle eine andere Bezahlmethode aus. Die abgebrochene Zahlung wird automatisch storniert.

Wir empfehlen dir in diesem Fall als Zahlungsmethode Vorkasse oder Bankeinzug zu wählen.

Wie merke ich, dass meine Unterstützung funktioniert hat?

Jeder Unterstützer erhält von uns zwei E-Mails.

E-Mail 1

Betreff: Eingang deiner Förderung

Hiermit bestätigen wir, dass deine Förderung im System registriert ist.

E-Mail 2

Betreff: Erhalt deines Förderbetrages

Sobald das Geld auf dem Treuhandkonto eingetroffen ist, erhältst du eine zweite E-Mail von uns. Dies ist die offizielle Zahlungsbestätigung.

Je nach Zahlungsmethode, kommen die E-Mails fast zeitgleich. Bei Vorkasse und Bankeinzug kommt die zweite E-Mail, wenn das Geld auf dem Treuhandkonto eingegangen ist. Dies kann ein paar Tage dauern.

Bitte schaue auch in deinem Spam-Ordner nach. Unsere Mails kommen von der Adresse foerderung@kam-on.de.

Deine Unterstützung hat nicht funktioniert? Bitte versuche es einfach erneut mit einer anderen Bezahlmethode.

Spendenquittung ja oder nein?

Spendenbescheinigungen (Spendenquittungen) können nur von Projekten ausgestellt werden, hinter denen ein eingetragener & gemeinnütziger Verein steht. Bedingung für eine Spendenbescheinigung ist außerdem, dass keine Gegenleistung ausgewählt wurde, denn dann ist es per Definition keine Spende mehr.

Wenn es beim Projekt nicht die Auswahlmöglichkeit "Spendenquittung" gibt, ist es deinem ausgewählten Projekt nicht möglich Eine auszustellen.

Zudem dürfen wir als Plattformbetreiber und GmbH keine Spendenbescheinigungen ausstellen. Der Vertrag kommt zwischen dir als Förderer und dem Projekt zustande und nicht zwischen dir und uns.

Wann bekomme ich die ausgewählte Gegenleistung oder Spendenquittung?

Jedes Crowdfunding-Projekt bei uns hat eine Laufzeit von 45 Tagen. Danach müssen wir das gesetzliche Widerrufsrecht beachten und damit steht erst zwei Wochen nach offiziellem Schluss auf unserer Seite die finale Summe fest. Danach schicken wir die entsprechende Liste mit allen Förderern und den gewählten Gegenleistungen / Spendenquittungs-Wunsch (falls möglich) an den Projektleiter. Erst dann kann der Versand der Gegenleistungen an die Förderer beginnen. Auf die Versand- & Bearbeitungsgeschwindigkeit der Gegenleistungen haben wir keinen Einfluss und du musst dich bitte an das Projekt wenden.

Ich möchte dem Projekt direkt Geld überweisen, geht das?

Du kannst dem Projekt natürlich jederzeit "einfach so" Geld geben. In diesem Fall ist eine Verbindung mit einer Gegenleistung nicht möglich und das Geld wird auch nicht zur Gesamtsumme bei uns addiert. Wenn du z.B. einem Verein Geld spendest, ist dieses nicht an das jeweilige Projekt zweckgebunden und kann auch für andere Abteilungen genutzt werden.

Ich habe mich vertippt und/oder ein falsches Foto hochgeladen. Wie ändere ich das?

Bitte schreib uns eine E-Mail an info@kam-on.de. Nenne uns das Projekt und deinen Änderungswunsch. Wir kümmern uns darum.

Was passiert, wenn die Zielsumme nicht erreicht wird?

Erreicht das Projekt die angegebene Summe nicht, gilt es als nicht erfolgreich und alle Unterstützer erhalten ihr Geld automatisch zurück. Es ist kein Widerruf oder sonstige Kontaktaufnahme mit Aufforderungen der Rücküberweisung nötig.

Alle Projekte sind erst 14 Tage nach offiziellem Projektende final abgeschlossen. Bitte beachte daher, dass die Rücküberweisung an Tag 14 angewiesen wird und das Geld auf dem gleichen Weg erstattet wird, wie es eingegangen ist.

Hierzu bekommst du eine E-Mail von uns.

Wenn du dein Geld nicht zurückhaben möchtest, gibt es bei uns die Möglichkeit mit „einem Klick“ das Geld auf ein anderes, aktuell laufendes Projekt zu transferieren oder unserem Crowd-Schweinchen zukommen zu lassen. Damit unterstützt du andere Sportträume. Folge hierzu einfach der Anweisung in der Mail.

Es kommt immer ein „Error“ im Bezahlprozess, was kann ich tun?

Entschuldige, dass deine Förderung nicht erfolgreich war. In den aller meisten Fällen liegt die „Error“-Meldung an deinen Sicherheitseinstellungen. Bitte versuche es nochmal mit einem anderen Browser oder Endgerät. Hin- und wieder wird die Weiterleitung zu unserem Zahlungsdienstleister Mangopay durch Sicherheitseinstellungen am eigenen Endgerät/Browser geblockt und es kommt zu Abbrüchen.

Während der Förderung kam es zu einem Abbruch? Wir das Geld trotzdem abgehoben?

Keine Sorge: Geld wird nur auf Projekten gutgeschrieben, wenn du auch wirklich bis zum Ende des Bezahlprozesses gekommen bist. Du erkennst das an den beiden Mails, die du von uns erhältst. Wenn du keine Mail erhältst, ist keine Förderung eingegangen.

Ich bekomme keine Mails von euch. Woran liegt das?

Wenn du keine Mails von uns bekommst, gibt es drei mögliche Gründe:

- 1) Deine Förderung war nicht erfolgreich (das müsstest du während der Förderung mitbekommen haben, z.B. durch eine „Error“-Meldung).
- 2) Du hast aus Versehen eine falsche E-Mail Adresse angegeben. Bitte schicke und eine E-Mail mit Namen und gefördertem Projekt an info@kam-on.de, damit wir deine korrekten Daten im Projekt hinterlegen können. Auch für den Versand möglicher Gegenleistungen.
- 3) Wir sind im Spam gelandet. Bitte schau in deinem Spam-Ordner nach. Unsere Mails kommen von foerderung@kam-on.de.