

Anleitung – Rückerstattung in Payrex vornehmen

Inhalt

Anleitung – Rückerstattung vornehmen.....	1
Hinweise & Tipps vor Beginn	1
1. Allgemeine Informationen	2
1.1. Payrex als Zahlungsplattform.....	2
1.2. Rückerstattungen	2
1.3. Guthaben Ihres Payrex Händler-Account	2
2. Rückerstattung vornehmen.....	3
2.1. Einstieg in den Payrex Händler-Account der Gemeinde	3
2.2. Identifikation der Zahlung.....	3
2.3. Rückerstattung ausführen.....	5
2.4. Ansicht einer rückerstatteten Zahlung auf Payrex	6
3. Fragen & Support	7

Hinweise & Tipps vor Beginn

In der Anleitung wird das Wort „Benutzer / Kunde“ verwendet, es gilt jedoch gleichermassen für die männliche wie für die weibliche Form.

Zielgruppe dieser Anleitung:

Personen mit einem Zugriff auf den Payrex Händler-Account der Gemeinde, welche befugt sind, Rückerstattungen vorzunehmen.

Tipps & Tricks:

Beachten Sie das Kapitel 1.3 und den Hinweis zu den Referenznummern im Kapitel 2.2.

Weiterführende Links / Anleitungen:

Einstiegslink Payrex Händler-Account: <https://login.pay.so.gemeindeconnect.ch/de/>

1. Allgemeine Informationen

1.1. Payrex als Zahlungsplattform

Payrex ist die Bezahlösung, welche für die Bezahlung von Services und Dienstleistungen über my.so.ch und möglicher weiterer Webseiten eingesetzt wird. Jede Gemeinde erhält ein Payrex Konto einen sogenannten **Händler-Account** von GemeindeConnect gestellt.

1.2. Rückerstattungen

Sollte es vorkommen, dass ein Kunde eine bereits aufgegeben und online bezahlte Bestellung zurückziehen möchte, kann die Gemeinde eine Rückerstattung über Payrex aufgeben. Der Kunde erhält den bezahlten Betrag direkt auf das Zahlungsmittel zurück, womit er die Bestellung beglichen hat.

1.3. Guthaben Ihres Payrex Händler-Account

Rückerstattungen können nur durchgeführt werden, wenn der Payrex Händler-Account über genug Guthaben verfügt. Das aktuelle Guthaben sehen Sie im Payrex-Dashboard. Falls das Guthaben nicht ausreicht, kann die Rückerstattung im System nicht ausgelöst werden.

Das Guthaben einer Gemeinde setzt sich aus den Zahlungen zusammen, die innert eines Monats eingehen, also vom ersten bis zum letzten eines Monats. Payrex sammelt die Zahlungen für diese Zeit und überweist sie dann gesammelt an eine Gemeinde. Nach der Überweisung durch Payrex ist somit das Guthaben der Gemeinde auf Ihrem Payrex Händler-Account wieder leer.

Sollte eine Rückerstattung genau zu einem Zeitpunkt nötig sein, kurz nachdem die Überweisung an die Gemeinde gemacht wurde, muss diese entweder manuell vorgenommen werden (mit Abfrage der Kontoverbindung des Kunden) oder der Kunde wird darum gebeten, sich zu gedulden, bis wieder genug Guthaben auf dem Payrex Händler-Account der Gemeinde eingegangen ist.

2. Rückerstattung vornehmen

2.1. Einstieg in den Payrex Händler-Account der Gemeinde

Rückerstattungen werden direkt im Payrex Händler-Account der Gemeinde vorgenommen.

Personen mit einem Login auf Payrex steigen direkt über den Link <https://login.pay.so.gemeindeconnect.ch/de/> in den Händler-Account der Gemeinde ein.

Sollten Sie keinen Benutzer für Payrex besitzen, können Sie entweder von einem bestehenden Benutzer oder vom GemeindeConnect-Support über die Benutzerverwaltung erfasst werden.

2.2. Identifikation der Zahlung

Um die Rückerstattung einer Bestellung durchzuführen, müssen Sie die ursprüngliche Zahlung zuerst in der Übersicht der Transaktionen suchen.

Dafür navigieren Sie zum Abschnitt «Zahlungen → Transaktionen» und gelangen dort zur Übersicht aller bisherigen Zahlungen.

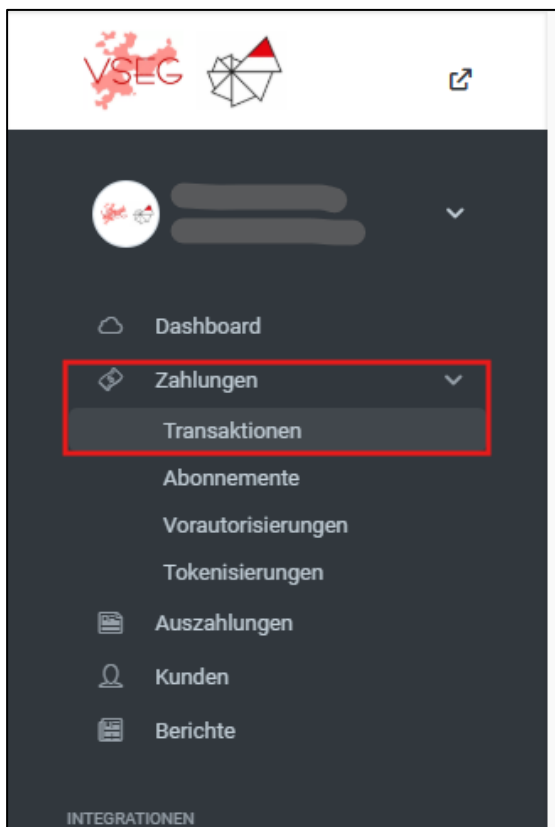


Abbildung 1 Zahlungen & Transaktionen

Die Übersicht der Transaktionen verfügt über ein Suchfeld, womit man die entsprechende Zahlung finden kann.

Nutzen Sie für die Identifikation der Zahlung die Bestellnummer des Auftrags im Gemeinde-Cockpit und ziehen Sie davon 1 ab.

➔ Wenn die Bestellnummer also 12345 ist, suchen Sie nach der Payrex-Referenz 12344.

Info: Aus technischen Gründen kann in Payrex nicht die gleiche Referenznummer genutzt werden, wie die für die Bestellung.

Transaktionen

[Export](#)

Filter [Suchen](#)

<input type="checkbox"/>	Status	Betrag	Beschreibung	Kunde	Datum
<input type="checkbox"/>	✓ Bestätigt	CHF 31.20			Vor 7 Minuten ...
<input type="checkbox"/>	✓ Bestätigt	CHF 21.20			Vor 29 Minuten ...
<input type="checkbox"/>	✓ Bestätigt	CHF 41.20			Vor 47 Minuten ...
<input type="checkbox"/>	✓ Bestätigt	CHF 35.00			Vor 2 Stunden ...
<input type="checkbox"/>	✓ Bestätigt	CHF 31.20			Vor 3 Stunden ...

Abbildung 2 Übersicht Transaktionen und Suchleiste

Wenn Sie die entsprechende Zahlung gefunden haben, welche Sie rückerstatten möchten, steigen Sie über den Klick auf die Zeile der Zahlung darin ein.

Sie sehen nun die Übersicht der Zahlung mit diversen Informationen wie Betrag, Datum und Zeit der Zahlung, die Zahlungsart und Details zu den Beträgen.

< Transaktionen

CHF 31.20 ✓ Bestätigt

[← Rückerstatten](#) [Webhook ausführen](#)

Details

Betrag	CHF 31.20	Typ	E-Commerce
ID		Referenz ID	
Datum	12.03.2026 11:35:13	F4D Pay Gebühren	CHF 0.41
Zahlungsanbieter	Payrexx Pay		
Zahlungsart	TWINT		

Rechnung

Betrag	CHF 31.20
Total	CHF 31.20

Logs

Keine Logs vorhanden

[Webhook Logs](#) [API Logs](#)

[Zurück](#) [Löschen](#)

Abbildung 3 Übersicht einer Zahlung

2.3. Rückerstattung ausführen

Zusätzlich zu der Übersicht sehen Sie in der linken oberen Ecke unter dem bezahlten Betrag einen Button namens «Rückerstatten». Klicken Sie auf diesen Button, um die Rückerstattung durchzuführen.

Sie haben nun die Möglichkeit, den Betrag einzugeben, welchen Sie rückerstatten möchten. Im Normalfall ist dies derselbe Betrag, welcher vom Kunden bezahlt wurde. Teilrückerstattungen sind ebenfalls möglich (z.B. wenn nur ein Teil einer Bestellung storniert wird).

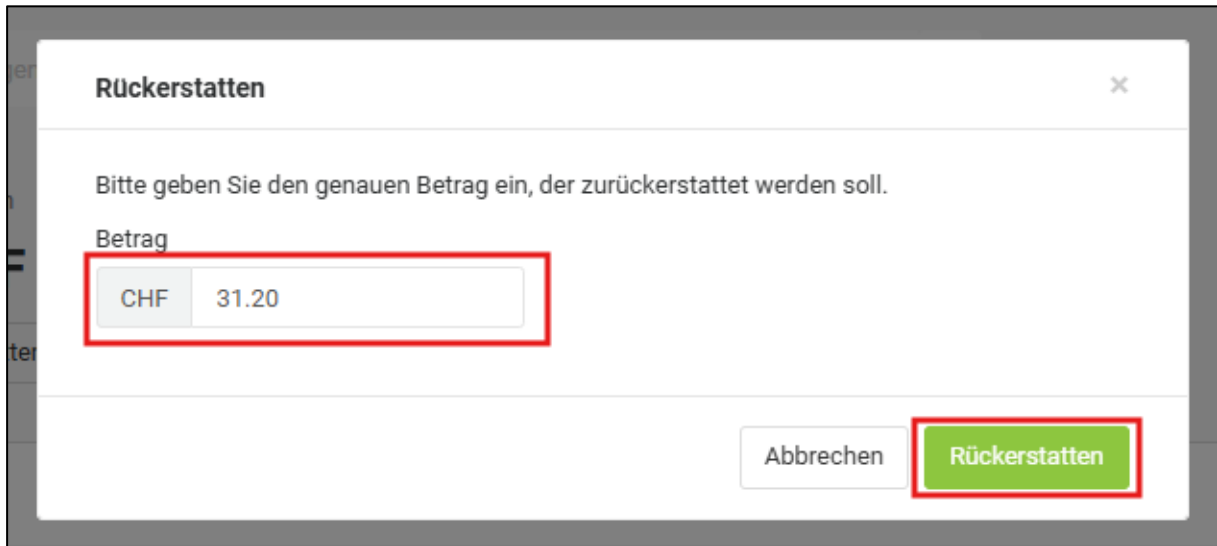


Abbildung 4 Zahlung rückerstatten

Mit Klick auf den grünen Button «Rückerstatten» lösen Sie die Rückerstattung final aus. Dieser Schritt kann somit nicht rückgängig gemacht werden, bitte prüfen Sie daher genau, ob es sich um die korrekte Zahlung handelt. Bei Zahlungen mit MasterCard oder Visa, muss der Kunde zusätzlich seine E-Mailadresse angeben, welche somit mit der E-Mailadresse in der Bestellung gegengeprüft werden kann. Bei Bestellungen, welche mit TWINT oder einem PostFinance Produkt bezahlt wurden, kann das Datum der Zahlung mit dem Datum der Bestellung verglichen werden.

Das System zeigt Ihnen sofort anhand einer Rückmeldung auf der Seite, ob die Rückerstattung erfolgreich ausgeführt werden konnte.

Der Kunde erhält die Rückerstattung im Normalfall innert wenigen Minuten nach der Auslösung.

Ergänzend empfiehlt sich, in der Bestellung im Gemeinde-Cockpit eine Information zur erfolgten Rückerstattung zu erfassen.

2.4. Ansicht einer rückerstatteten Zahlung auf Payrex

Im Payrex Händler-Account können Sie jederzeit nachvollziehen, ob eine Rückerstattung erfolgt ist. Suchen Sie wie in Kapitel 2.2 angegeben nach der entsprechenden Zahlung.

Sie haben zum einen die Ansicht in der Transaktionsübersicht und zum anderen die Details in der Transaktion selbst. In der Detailansicht wird zusätzlich auf die ursprüngliche Zahlung verwiesen.

Transaktionen

[Export](#)

Filter ▾ [Suchen](#)

<input type="checkbox"/>	Status	Betrag	Beschreibung	Kunde	Datum
<input type="checkbox"/>	← Rückerstattung	CHF -41.20			vorgestern, 16:11 ⋮
<input type="checkbox"/>	✓ Bestätigt	CHF 41.20	Rückerstattung		vorgestern, 15:57 ⋮

Aktion wählen ▾

Abbildung 5 Ansicht der Rückerstattung in der Übersicht

CHF -41.20

← Rückerstattung

Webhook ausführen

Dies ist eine Rückerstattung an den Kunden.

Details

Betrag	CHF -41.20	Typ	E-Commerce
ID		Referenz ID	
Datum	10.03.2026 16:11:41		
Zahlungsanbieter	Payrex Pay		
Zahlungsart	TWINT		

Transaktionen

✓ Bestätigt	10.03.2026 15:57:30	CHF 41.20
← Rückerstattung	10.03.2026 16:11:41	CHF -41.20

Logs

Webhook Logs
API Logs

Keine Logs vorhanden

Abbildung 6 Detailansicht der Rückerstattung



3. Fragen & Support

Supportstelle

Bei Fragen oder Problemen bei der Rückerstattung können Sie sich direkt an die Mail-Adresse support.so@gemeindeconnect.ch wenden.

Haben Sie einen Fehler in der Anleitung entdeckt?

Wir sind nicht perfekt, aber mit Ihrer Hilfe gelingt es uns. Bitte melden Sie entdeckte Fehler in der Anleitung an support.so@gemeindeconnect.ch. – Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Version

V1.0