

Zahlungsreklamation Mastercard® / Visa



Karteninhaberdaten (Cardholder data) (unbedingt eintragen)

Kartennummer (Card number) Hauptkarte (Main card) Zusatzkarte (Additional card)

Kartenkontonummer (Card account number) (zur bankinternen Verwendung) Bankleitzahl (Bank code)

Name des Karteninhabers (Last name of cardholder) Vorname (First name)

Straße, Hausnummer (Street, house number)

Länderkennzeichen (Country code) Postleitzahl (Post code) Ort (City) Geburtsdatum (Date of birth)

Telefonnummer: (tagsüber erreichbar für etwaige Rückfragen) (Phone number) E-Mail (für etwaige Rückfragen):

Angaben zur Reklamation (Details on disputed item)

Ich reklamiere mehrere Transaktionen und habe die Angaben zu allen Einzelbeträgen in der Ausfertigung Einzelaufstellung aufgelistet.

Ich reklamiere eine einzelne Transaktion.

Betrag in Euro (Amount in €) Betrag in Fremdwährung (Amount in foreign currency) Fremdwährung (Foreign currency)


Umsatzdatum (Transaction date) Unternehmen und Ort (Merchant name and location)

Bitte aus nachstehender Liste nur einen Reklamationsgrund auswählen. Bei Formularen mit Mehrfachauswahl von Reklamationsgründen (1-13) kann keine Bearbeitung vorgenommen werden. (Verwenden Sie pro Reklamationsgrund ein separates Formular.)

	Reklamationsgrund (Dispute reason)	Erforderliche Unterlagen und Angaben (Required documents and details)
1	<input type="checkbox"/> Bestellte Ware/Leistung nicht erhalten (Ordered goods/services not received) <input type="checkbox"/> Klärungsversuch mit Händler ohne Erfolg (Attempt to resolve with merchant unsuccessful) <input type="checkbox"/> Bestellte Ware/Leistung teilweise nicht erhalten (Ordered products/goods partially not received)	Bitte beschreiben Sie nachstehend kurz die bestellte Ware/Leistung & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) (Short description of ordered goods/service & evidence/correspondence with the merchant (i. e. copy of emails, letter, fax)) <input type="text"/> Auflistung der bestellten Ware/Leistung und Auflistung der davon nicht erhaltenen Ware mit entsprechendem Wert & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) (List of ordered products/goods and list of items not received with money equivalent & evidence/correspondence with the merchant (i. e. copy of emails, letter, fax))
2	<input type="checkbox"/> Ware an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten (Products/goods returned to merchant but no refund received) <input type="checkbox"/> Ware teilweise an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten (Partially returned products/goods to merchant but no refund received)	Rücksendenachweis inkl. Sendungsverfolgung & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) (Evidence of return consignment & detail and evidence of merchant contact (i.e. copy of emails, letter, fax)) Rücksendenachweis & Auflistung der zurückgesandten Ware mit entsprechendem Wert & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) (Evidence of return consignment & list of items returned with monetary equivalent & evidence/correspondence with the merchant (i. e. copy of emails, letter, fax))
3	<input type="checkbox"/> Auftrag/Bestellung/Reservierung storniert und dennoch belastet (Order/reservation/booking cancelled but charged despite cancellation)	Nachweis zur Stornierung (Stornierungsnummer und Stornierungsdatum) (Evidence of cancellation (cancellation number and date of cancellation)) <input type="text"/> & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) (& evidence/correspondence with the merchant (i. e. copy of emails, letter, fax)) Auftrags-/Bestellungs-/Reservierungsunterlagen und Stornobedingungen (Documentation of order/booking/reservation)
4	<input type="checkbox"/> Angekündigte Gutschrift nicht erhalten (Refund not received)	Zusage über Gutschrift und Schriftverkehr mit Händler & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) (Confirmation of refund and amount of the merchant & evidence/correspondence with the merchant (i. e. copy of emails, letter, fax))

<input type="checkbox"/> 5	Nachträgliche Belastung durch Unternehmen/ Händler (Fahrzeugvermietung, Hotel, Kreuzfahrt o. Ä.) <i>(Subsequent charge from a merchant (car rental, hotel, cruise or similar))</i>	Hotels/Kreuzfahrtveranstalter und Fahrzeugvermietungen sind ggf. bei Abreise bzw. Rückgabe berechtigt, noch offene Forderungen (Mini-Bar, Bußgeldbescheid o. Ä.) ohne erneute Autorisierung/Genehmigung des Karteninhabers nachträglich zu belasten. Bitte reichen Sie die Unterlagen zu der Nachbelastung sowie den Klärungsnachweis mit dem Händler ein. <i>(Hotels/cruise and car rentals are allowed to charge for minibar, traffic tickets or similar without a new authorization/renewed permission of the cardholder. Please provide documents of the subsequent charge and correspondence with the merchant.)</i>
<input type="checkbox"/> 6	Wiederkehrende Belastungen/Abo (monatlich, vierteljährlich, halbjährlich, jährlich) trotz Kündigung <i>(Recurring charges/standing order (monthly, quarterly, semi-annually, annually) after cancellation)</i>	Kündigungsnachweis mit genauem Kündigungsdatum <input type="text"/> & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <i>(Evidence of cancellation with exact cancellation date & evidence/correspondence with the merchant (i. e. copy of emails, letter, fax))</i>
<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> Betrag wurde doppelt/mehrfach belastet <i>(Amount charged twice/several times)</i> <input type="checkbox"/> Nur eine Transaktion getätigt und für weitere belastet <i>(Made only one transaction and received additional charges)</i>	Ggf. vorhandene Belege, Rechnungen etc. <i>(Potentially existing sale slips, invoices etc.)</i> Beleg mit Rechnungsbetrag <i>(Sales slip with invoice amount)</i>
<input type="checkbox"/> 8	Betrag wurde von <input type="text"/> auf <input type="text"/> erhöht <i>(Amount increased)</i>	Beleg mit Rechnungsbetrag <i>(Sales slip with exact amount)</i>
<input type="checkbox"/> 9	Betrag wurde mit anderen Zahlungsmitteln beglichen <i>(Amount paid by other means)</i>	Nachweis über anderweitige Bezahlung (Barzahlungsnachweis, Kontoauszug, Kartenabrechnung, Voucher, Gutschein) & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <i>(Evidence of alternate payment (cash slip, bank statement, card statement, voucher, coupon) & evidence/correspondence with the merchant (i. e. copy of emails, letter, fax))</i>
<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> Geld am Geldautomaten nicht erhalten <i>(Cash not received at ATM)</i> <input type="checkbox"/> Geld am Geldautomaten nur teilweise erhalten <i>(Cash only partially received at ATM)</i>	Nachweise falls vorhanden <i>(Evidence if available)</i> Angabe über die Höhe des nicht erhaltenen Betrags <input type="text"/> <i>(Indication of amount not received at ATM)</i>
<input type="checkbox"/> 11	Umsatz/Umsätze bei Anbieter(n) von „digitalen Gütern“ (z. B. Musik-, Buch- und Software-Downloads, Nutzungsentgelte für Handyanwendungen und Online-Angebote sowie Gebühren für Handy- und Konsolen-Spiele) wurde(n) weder getätigt noch autorisiert <i>(Transaction „digital goods“ neither made nor authorised)</i>	Zahlungsreklamationen für Einzeltransaktionen mit einem Betrag unter 25 € bis zu einem Gesamtbetrag aller Transaktionen von 250 € pro Karte können unter eingeschränkten Bedingungen zurückbelastet werden: Sie sind für die Transaktion nicht verantwortlich, haben nachweislich bereits den Händler informiert und Sie können dem Händler unzureichende Schutzmaßnahmen bezüglich des Accounts nachweisen <i>(Special conditions apply)</i> Bitte beschreiben Sie den Sachverhalt der Reklamation: <input type="text"/> Ein schriftlicher Nachweis wird nach Eingang und Prüfung der Zahlungsreklamation bei Ihnen angefordert <i>(Written evidence will be requested after validation of complaint)</i>
<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> Umsatz wurde weder getätigt noch autorisiert <i>(Transaction neither made nor authorised)</i> <input type="checkbox"/> Ich bestätige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und dass ich immer im Besitz meiner Karte war <i>(I certify that my payment card has never been lost nor stolen and I was at all times in possession of card.)</i> <input type="checkbox"/> Strafanzeige wurde erstattet <i>(Police report was filed)</i> Versicherungsmeldung erwünscht <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja	Wichtiger Hinweis: Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Kartensperre erforderlich ist! <i>(Close of the account necessary!)</i> Nachweis über erstattete Strafanzeige beifügen: (Aktenzeichen, Datum der Strafanzeige) <i>(Copy of the police report or reference attached)</i> <input type="text"/> Nur von der Bank auszufüllen! Ausfertigung vorbehaltlich fachlicher Prüfung
<input type="checkbox"/> 13	Sonstiges (Detaillierte Beschreibung des Sachverhaltes) <i>Other (Detailed description of the circumstance)</i>	

Allgemeiner Hinweis – bitte verwenden Sie für weitere Ausführungen und Ergänzungen ein Beiblatt. Vielen Dank.
(General reference – please use a supplemental sheet in case of additional and specified explanation. Thank you.)

Ort, Datum (Place, Date)	Unterschrift des Karteninhabers (Signature of cardholder) 
--------------------------	--

Ansprechpartner in der Bank (Name, Telefonnummer, E-Mail Adresse)

Ort, Datum

Stempel, Unterschrift der Bank



Bankinterner Hinweis: Senden Sie diesen Vordruck samt Anlagen bitte an CardProcess (Fax-Nr. 0721/1209-6694).

Einzelauflistung mehrerer reklamierter Transaktionen (*Itemized list of claimed transactions*).

Karteninhaber (*Cardholder*)

Kartenkontonummer (*Card account number*)

Kartenummer (*Card number*)

Reklamationsgrund (*Dispute reason*) (Bitte geben Sie hier zwingend einen Reklamationsgrund an.)

Empty box for providing the dispute reason.

Umsatz vom (<i>Date of purchase</i>)	Händlername und Ort (<i>Merchant name and location</i>)	Betrag (<i>Amount</i>) Euro	Fremdwährung (<i>Foreign currency code</i>)	Betrag Fremdwährung (<i>Amount in foreign currency</i>)

Ort, Datum (*Place, Date*)

Unterschrift des Karteninhabers (*Signature of cardholder*)



Ansprechpartner in der Bank (Name, Telefonnummer, E-Mail Adresse)

Ort, Datum (*Place, Date*)

Stempel, Unterschrift der Bank

