

Zahlungsreklamation MasterCard®/Visa

Senden Sie diesen Vordruck bitte an die nachstehend angegebene Anschrift oder per Telefax.

Telefax: (07 21) 12 09-66 94



Karteninhaberdaten (unbedingt eintragen)

Kartennummer/Credit Card Number	Kontonummer (zur bankinternen Verwendung)	Bankleitzahl
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Name des Karteninhabers/Cardholder Name	Vorname/First Name	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Straße, Hausnummer		
<input type="text"/>		
Länderkennzeichen	Postleitzahl	Ort
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		Geburtsdatum
		<input type="text"/>
		T T M M J J J J

Angaben zu dem unklaren Betrag (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Betrag/Amount EUR Bei mehreren Betrugstransaktionen bitte Einzelaufstellung ausfüllen!

Kaufdatum/Date of Purchase Fremdwährung/Foreign Currency Code Betrag in Fremdwährung/Amount in foreign Currency

Händlername (Verwendungszweck lt. Umsatzaufstellung)/Merchant Name

- Ich bestätige, dass der Umsatz weder von mir getätigt noch autorisiert wurde (Missbrauch/Betrug durch Dritte).
I certify that I neither made nor authorized the transaction (third party fraud). Wichtiger Hinweis: Kartensperre notwendig!
 Ich bestätige, dass die Karte weder gestohlen noch verloren wurde und ich war immer in ihrem Besitz.
I certify that the card has never been stolen or lost and it has always been in my possession.
- Der Betrag wurde doppelt/mehrfach belastet.
The amount was debited twice or more times.
- Bestellte Ware/Leistung ganz oder teilweise nicht erhalten.
Ordered goods/service have not been received/only partially received.
- Ware an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten.
Goods were sent back to the merchant, but I did not receive any credit.
- Auftrag/Bestellung/Reservierung storniert. Order/Booking/Reservation has been cancelled.
Stornierungsnummer/Cancellation number: Stornierungsdatum/Cancellation date:
- Nachträgliche Belastung durch Händler (Autovermietung, Hotel, Kreuzfahrt).
Additional charge through merchant (Car hire, Hotel, Cruise).
- Angekündigte Gutschrift nicht erhalten.
The advised credit has not been received.
- Abo/wiederkehrende Belastung trotz Kündigung.
Subscription/recurring payment debited in spite of cancellation.
- Betrag wurde mit anderem Zahlungsmittel beglichen.
The amount was paid by other means.
- Der Betrag wurde erhöht von/The amount of the transaction was increased
from auf/to .
- Geld am Geldautomaten nicht oder nur teilweise erhalten.
Cash not received/only partially received at ATM.
- Sonstiges/Other reason:

Ort, Datum/Place, Date	Unterschrift des Karteninhabers/Signature of Cardholder
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Anlagen/Attachments

Einzelaufstellung/Itemized list

Ort, Datum	Stempel und Unterschriften der Bank
<input type="text"/>	<input type="text"/>

- Bei einer Fax-Meldung an die CardProcess GmbH ist eine nachträgliche Originalzusendung nicht erforderlich -

Einzelauflistung bei mehreren Betrugstransaktionen/Itemized list of several fraudulent transactions.

Bitte bei mehreren Betrugstransaktionen diese unbedingt einzeln auflisten und die Unterschrift des Kunden einholen.

Karteninhaber/Cardholder

Karten-Nr./Credit Card Number

Die nachfolgenden Transaktionen wurden weder von mir getätigt noch autorisiert.
I certify that I neither made or authorized the following transactions.

Ich bestätige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und dass ich immer im Besitz meiner Karte war.
I certify that my credit card has never been lost nor stolen and I was every time in possession of card.

Umsatz vom/ Date of Purchase:	Händlername und Ort/ Merchant Name and Location	Betrag/Amount Euro	Fremdwährung/ Foreign Currency Code	Betrag Fremdwährung/ Amount in foreign Currency

Ort, Datum/Place, Date	Unterschrift des Karteninhabers/Signature of Cardholder
Ort, Datum	Stempel, Unterschrift der Bank

Reklamationsgrund	Notwendige Unterlagen/Änderungen am Kartenstatus
Ich bestätige, dass der Umsatz weder von mir getätigt noch autorisiert wurde (Missbrauch/Betrug durch Dritte).	Bitte Karte mit korrektem Sperrgrund gesondert sperren. Karte verloren: Code 41 Karte gestohlen: Code 43 Karteninhaber ist im Besitz der Originalkarte: Code 07
Der Betrag wurde doppelt/mehrfach belastet.	Ggf. vorhandene Belege, Rechnungen etc.
Bestellte Ware/Leistung ganz oder teilweise nicht erhalten.	Vor Einreichung der Reklamation muss ein direkter Klärungsversuch mit dem Händler erfolgen. Hierüber benötigen wir einen schriftlichen Nachweis (Kopie des Schreibens, E-Mail etc.).
Ware an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten.	Vor Einreichung der Reklamation muss ein direkter Klärungsversuch mit dem Händler erfolgen. Hierüber benötigen wir einen schriftlichen Nachweis (Kopie des Schreibens, E-Mail etc.). Weiterhin bitte Rücksendebeleg bzw. Empfangsbestätigung des Händlers beilegen.
Auftrag/Bestellung/Reservierung storniert.	Nachweis zur Stornierung und Versuch der direkten Klärung mit dem Händler beifügen. Stornierungsnummer sowie Stornierungsdatum angeben. Auftrags- und Buchungsunterlagen beifügen.
Nachträgliche Belastung durch Händler (Autovermietung, Hotel, Kreuzfahrt).	Vor Einreichung der Reklamation muss ein direkter Klärungsversuch mit dem Händler erfolgen. Hierüber benötigen wir einen schriftlichen Nachweis (Kopie des Schreibens, E-Mail etc.). Falls Unterlagen zur Nachbelastung vorhanden sind, bitte beilegen.
Angekündigte Gutschrift nicht erhalten.	Bei nicht erhaltener Gutschrift muss Karteninhaber den Händler nochmals schriftlich zur Gutschrift auffordern. Zusage zur Gutschrift und Schriftverkehr mit Händler muss beilegen.
Abo/wiederkehrende Belastung trotz Kündigung.	Kündigungsnachweis bitte beilegen.
Betrag wurde mit anderem Zahlungsmittel beglichen.	Zahlungsnachweis (Beleg, Quittung). Schriftlicher Nachweis über Klärungsversuch mit dem Händler.
Der Betrag wurde von X auf X erhöht.	Beleg mit Rechnungsbetrag.
Geld am Geldautomaten nicht oder nur teilweise erhalten.	Nachweise falls vorhanden.
Sonstiges:	Detaillierte Beschreibung des Sachverhaltes und dem Reklamationsgrund.

Hinweis: Bitte das Reklamationsformular elektronisch oder in Blockschrift ausfüllen.

Wichtig: Gesperrte Karten dürfen bis Laufzeitende weder gekündigt noch gelöscht werden!

Dieser Vordruck ist bereits für den Versand im Fensterbriefumschlag vorbereitet!

CardProcess GmbH
Wachhausstraße 4
76227 Karlsruhe