Hamburger Volksbank

Zahlungsreklamation Mastercard®/Visa – Reklamation Dispute/Streitfall

Bitte senden Sie diesen Vordruck samt Anlagen an Ihre kartenausgebende Bank zur weiteren Bearbeitung.

Bankleitzahl	(BN)	Kartenkontonummer	Kreditkartennummer			Ablaufdatum
				XXXXXX		/
			Erste 6 Stellen		Letzte 4 Stellen	M M / J J

Karteninhaberdaten (unbedingt eintragen)

Kartenorganisation:

☐ Visa ☐ Mastercard® ☐ Hauptkarte ☐ Zusatzkarte

Name des Karteninhabers

Vorname

Telefonnummer (tagsüber erreichbar, für etwaige Rückfragen)

E-Mail (für etwaige Rückfragen)

Geburtsdatum

T T M M J J J J

Angaben zur Reklamation

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

☐ Ich reklamiere eine einzelne Transaktion.

Umsatz vom	Händlername und Ort	Betrag Euro	Fremd-währung	Betrag Fremdwährung

Bankleitzahl	(BN)	Kartenkontonummer	Kreditkartennummer			Ablaufdatum
				XXXXXX		/
			Erste 6 Stellen		Letzte 4 Stellen	M M / J J

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

	Reklamationsgrund	Erforderliche Unterlagen und Angaben
1 ☐	Bestellte Ware/Leistung nicht erhalten	Kopie der Bestell- bzw. Buchungsbestätigung (Marke, Modell, Leistungsdatum, etc.) beifügen. Sofern vorhanden, senden Sie gerne auch vom Kunden eingereichte Unterlagen zu bereits stattgefundenen Klärungsversuchen mit dem Händler als Anlage ein.
☐	Markenfälschung	Kopie der Bestellbestätigung (Marke, Modell, etc.). Bestätigung des Markenhersteller/Zolls beifügen.
2 ☐	Stornierung eines Auftrags/Bestellung/Reservierung	Nachweis der Stornierung (Stornierungsnummer und Stornierungsdatum). Kopie der Bestell- bzw. Buchungsbestätigung.
☐	Ware an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten	Rücksendenachweis inkl. Sendungsverfolgung & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.).
3 ☐	Nachträgliche Belastung durch Unternehmen/Händler (Fahrzeugvermietung, Hotel, Kreuzfahrt o. Ä.)	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.
4 ☐	Abo wurde bereits gekündigt	Kündigungsdatum _____ .
☐	Unerwünschtes Abo: Sie haben eine Transaktion autorisiert oder mit 3D Secure bestätigt und danach unerwartete Belastungen vom selben Händler erhalten.	Beschreibung des Sachverhalts und detaillierte Waren/Leistungsbeschreibung.
5 ☐	Mehrfachbelastung auf derselben Kreditkarte	
☐	Betrag wurde mit anderen Zahlungsmitteln beglichen	Nachweis über anderweitige Bezahlung (Barzahlungsnachweis, Kontoauszug, Kartenabrechnung, Voucher, Gutschein) & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.).
6 ☐	Geld am Geldautomaten nicht erhalten	Angabe über die Höhe des nicht erhaltenen Betrags: _____ Bitte schildern Sie die Umstände und eventuelle Meldungen im Freitextfeld unter „Weitere Beschreibungen zum Sachverhalt“.
7 ☐	Sonstige Reklamation (Bitte beschreiben Sie den Sachverhalt ausführlich): _____ _____	

Bankleitzahl	(BN)	Kartenkontonummer	Kreditkartennummer			Ablaufdatum
				XXXXXX		/
			Erste 6 Stellen		Letzte 4 Stellen	M M / J J

Weitere Beschreibungen zum Sachverhalt – Falls der Platz nicht ausreicht, benutzen Sie ein Beiblatt

Ich versichere, alle Angaben nach bestem Wissen und Gewissen gemacht zu haben. Mir ist bewusst, dass Falschangaben zu rechtlichen Konsequenzen führen können. Eine Erstattung erfolgt aufgrund gesetzlicher Vorgaben möglicherweise bereits vor Abschluss der Prüfung des Sachverhaltes. Die Bank behält sich die Rückforderung des erstatteten Betrages und etwaige Schadensersatzansprüche nach Abschluss der Sachverhaltsprüfung vor.

Darüber hinaus bin ich bereit an der Nachverfolgung mitzuwirken und gegebenenfalls eine Strafanzeige zu stellen. Ich bin damit einverstanden, dass VR Payment/meine Bank den Strafverfolgungsbehörden zu Ermittlungszwecken Angaben zu meiner Person (Name, Adresse, etc.), die in obiger Stellungnahme gemachten Aussagen, sowie über alle mit meiner Kreditkarte getätigten missbräuchlichen Transaktionen und weitere Informationen zum Sachverhalt übermittelt.

Ort, Datum	Unterschrift des Karteninhabers
	X

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

Ort, Datum	Unterschriften der Bank
	X

Bankleitzahl	(BN)	Kartenkontonummer	Kreditkartennummer			Ablaufdatum
				XXXXXX		/
			Erste 6 Stellen		Letzte 4 Stellen	M M / J J

Umsatz vom	Händlername und Ort	Betrag Euro	Fremd-währung	Betrag Fremdwährung

Ich versichere, alle Angaben nach bestem Wissen und Gewissen gemacht zu haben. Mir ist bewusst, dass Falschangaben zu rechtlichen Konsequenzen führen können. Eine Erstattung erfolgt aufgrund gesetzlicher Vorgaben möglicherweise bereits vor Abschluss der Prüfung des Sachverhaltes. Die Bank behält sich die Rückforderung des erstatteten Betrages und etwaige Schadensersatzansprüche nach Abschluss der Sachverhaltsprüfung vor.

Darüber hinaus bin ich bereit an der Nachverfolgung mitzuwirken und gegebenenfalls eine Strafanzeige zu stellen. Ich bin damit einverstanden, dass VR Payment/meine Bank den Strafverfolgungsbehörden zu Ermittlungszwecken Angaben zu meiner Person (Name, Adresse, etc.), die in obiger Stellungnahme gemachten Aussagen, sowie über alle mit meiner Kreditkarte getätigten missbräuchlichen Transaktionen und weitere Informationen zum Sachverhalt übermittelt.

Ort, Datum	Unterschrift des Karteninhabers
	X

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

Ort, Datum	Unterschrift der Bank
	X