

Zahlungsreklamation Mastercard®/Visa – Reklamation Betrugsfall



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 füllen Sie nachstehende Liste gemäß Ihres Reklamationsfalles aus. Bei Unstimmigkeiten bzw. Streitfällen mit dem Händler nutzen Sie bitte das für Dispute zur Verfügung gestellte Formular

	Reklamationsgrund	Erforderliche Unterlagen und Angaben
☐	Umsatz wurde weder getätigt noch autorisiert	Wichtiger Hinweis: Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Kartensperre erforderlich ist!
	Kartenbesitzstatus (zwingend auszufüllen)	
	☐ Diebstahl/Verlust ☐ Postwegverlust (Karte nicht erhalten) ☐ Verdacht auf Internetbetrug/Phishing Mail/Kartenfälschung (Bitte beschreiben Sie den Sachverhalt im Bereich Internetbetrug)	
	Strafanzeige wurde erstattet	Nachweis über erstattete Strafanzeige beifügen: Aktenzeichen, Datum der Strafanzeige, Dienststelle (ggf. Anlage beifügen)
	Internetbetrug/Trickbetrug/Phishing/Täuschung (Bei Kartenbesitzstatus ‘Verdacht auf Internetbetrug/Phishing Mail/Kartenfälschung’ sind die folgenden Abschnitte vollständig auszufüllen, sonst kann es zu Verzögerungen und Rückfragen kommen) Wurden Sie per E-Mail/Telefon/SMS/WhatsApp/Push-Nachricht aufgefordert, Ihre Karten- und Kontodaten anzugeben? Bitte stellen Sie uns einen Screenshot der Nachrichten zur Verfügung.	
	Haben Sie geantwortet? Was haben Sie geantwortet und wann war das?	
	Können Sie sich an Details erinnern? Liegt Ihnen die Nachricht/Daten noch vor? Bitte stellen Sie uns einen Screenshot der Nachricht zur Verfügung.	
	Bitte beantworten Sie alle Fragen und beschreiben Sie den Sachverhalt. Haben Sie irrtümlich/ungewollt ein Abonnement abgeschlossen, z.B. eine Transaktion autorisiert und danach unerwartete Belastungen vom selben Händler erhalten?	
	☐ Ja ☐ Nein	
Haben Sie die Transaktion mit 3-D Secure bestätigt (SecureGo Plus, SMS und Wissensfrage)?		
☐ Ja ☐ Nein		
Haben Freunde oder Familienmitglieder Zugriff auf Ihre Kundenkonten (z. B. Amazon, iTunes, Playstation etc.)		
☐ Ja ☐ Nein		
Wurden gegebenenfalls Kreditkarten/Kartendaten an Freunde oder Familienmitglieder weitergegeben?		
☐ Ja ☐ Nein		
Wird Ware vom Zoll, z. B. auf Grund des Verdachts der Markenfälschung, zurückgehalten?		
☐ Ja ☐ Nein		
Weitere Beschreibungen zum Sachverhalt – Falls der Platz nicht ausreicht, benutzen Sie ein Beiblatt		

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

☐	Nur von der Bank auszufüllen!
☐	Betrugsmeldung für statistische Zwecke. Regulierung wird durch Bank geprüft. Eine Reklamationsbearbeitung durch VR Payment erfolgt nicht.
☐	Versicherungsmeldung erwünscht (Ausfertigung vorbehaltlich fachlicher Prüfung)

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
	

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

Ort, Datum	Unterschriften der Bank
	

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
------------	---