

Zahlungsreklamation Mastercard®/Visa

Bitte senden Sie diesen Vordruck samt Anlagen an VR Payment GmbH, E-Mail: bankenservice@vr-payment.de, alternativ per Fax an 0721/1209-6694.

Bankleitzahl <small>(Bank Code)</small>	(BN)	Kartenkontonummer <small>(Account)</small>	Kreditkartennummer <small>(PAN)</small>	Verfalldatum <small>(Expiry date)</small>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="XXXXXX"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
			Erste 6 Stellen	Letzte 4 Stellen
Karteninhaberdaten (Cardholder data) (unbedingt eintragen)				
Kartenorganisation:				
<input type="checkbox"/> Visa		<input type="checkbox"/> Mastercard®		<input checked="" type="checkbox"/> Hauptkarte (Main card)
				<input type="checkbox"/> Zusatzkarte (Additional card)
Name des Karteninhabers (Last name of cardholder)			Vorname (First name)	
<input type="text"/>			<input type="text"/>	
Straße, Hausnummer (Street, house number)				
<input type="text"/>				
Länderkennzeichen (Country code)				
<input type="text"/>	Postleitzahl (Post code)		Ort (City)	
<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Geburtsdatum (Date of birth)				
<input type="text"/>				
T T M M J J J J				
Telefonnummer (tagsüber erreichbar, für etwaige Rückfragen) <small>(Phone number)</small>			E-Mail (für etwaige Rückfragen)	
<input type="text"/>			<input type="text"/>	
Angaben zur Reklamation (Details on disputed item)				
<input type="checkbox"/> Ich reklamiere mehrere Transaktionen und habe die Angaben zu allen Einzelbeträgen in der Ausfertigung Einzelaufstellung aufgelistet.				
<input type="checkbox"/> Ich reklamiere eine einzelne Transaktion.				
Betrag in € <small>(Amount in €)</small>	Betrag in Fremdwährung <small>(Amount in foreign currency)</small>	Fremdwährung <small>(Foreign currency)</small>		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Umsatzdatum <small>(Transaction date)</small>	Unternehmen und Ort <small>(Merchant name and location)</small>			
<input type="text"/>	<input type="text"/>			

Bitte aus nachstehender Liste nur einen Reklamationsgrund auswählen. Bei Formularen mit Mehrfachauswahl von Reklamationsgründen (1 - 11) kann keine Bearbeitung vorgenommen werden (Verwenden Sie pro Reklamationsgrund ein separates Formular).

	Reklamationsgrund <small>(Dispute reason)</small>	Erforderliche Unterlagen und Angaben <small>(Required documents and details)</small>
<input type="checkbox"/> 1	Bestellte Ware/Leistung nicht erhalten <small>(Ordered goods/services not received)</small>	Bitte beschreiben Sie nachstehend kurz die (1) bestellte Ware (2) Leistung & Nachweis (3) Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <small>(Short description of ordered goods/service & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</small> (1) (2) (3)
<input type="checkbox"/> 2	Ware an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten <small>(Products/goods returned to merchant but no refund received)</small>	Rücksendennachweis inkl. Sendungsverfolgung & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <small>(Evidence of return consignment & detail and evidence of merchant contact (i.e. copy of emails, letter, fax))</small>
<input type="checkbox"/> 3	Auftrag/Bestellung/Reservierung storniert und dennoch belastet <small>(Order/reservation/booking cancelled but charged despite cancellation)</small>	(1) Nachweis zur Stornierung (Stornierungsnummer und Stornierungsdatum) (2) Auftrags-/Bestellungs-/Reservierungsunterlagen und Stornobedingungen (3) Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <small>(Evidence of cancellation (cancellation number and date of cancellation), Documentation of order/booking/reservation & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</small> (1) (2) (3)



<input type="checkbox"/> 4	Gutschrift nicht erhalten <i>(Refund not received)</i>	Gutschriftsbeleg <i>(Confirmation of refund and amount of the merchant)</i>
<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 trotz Kündigung <i>(Recurring charges/standing order after cancellation)</i>	Kündigungsdatum _____ T T M M J J J J & 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	Betrag wurde doppelt/mehrfach belastet <i>(Amount charged twice/several times)</i>	Ggf. vorhandene Belege, Rechnungen etc. <i>(Potentially existing sale slips, invoices etc.)</i>
<input type="checkbox"/> 8	Betrag wurde von _____ auf _____ 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	Geld am Geldautomaten nicht erhalten <i>(Cash not received at ATM)</i>	Nachweise, falls vorhanden <i>(Evidence if available)</i>
<input type="checkbox"/> 11	Umsatz wurde weder getätigt noch autorisiert <i>(Transaction neither made nor authorised)</i>	Wichtiger Hinweis: Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Kartensperre erforderlich ist! <i>(Close of the account necessary!)</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>	Nachweis über erstattete Strafanzeige beifügen: ‚Aktenzeichen‘, ‚Datum der Strafanzeige‘ <i>(Copy of police report or reference attached)</i>
<input type="checkbox"/>	Betrugsmeldung für statistische Zwecke Eine Reklamationsbearbeitung durch VR Payment erfolgt nicht	Nur von der Bank auszufüllen!
<input type="checkbox"/>	Versicherungsmeldung erwünscht	Ausfertigung vorbehaltlich fachlicher Prüfung

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. <i>(General reference – please use a supplemental sheet in case of additional and specified explanation. Thank you.)</i>	
Ort, Datum (Place, Date)	Unterschrift des Karteninhabers (Signature of cardholder) X
Ansprechpartner in der Bank (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)	
Ort, Datum	Stempel und Unterschriften der Bank X

Einzelaufstellung mehrerer reklamierter Transaktionen (Itemized list of claimed transactions)

Bankleitzahl <small>(Bank Code)</small>	(BN)	Kartenkontonummer <small>(Account)</small>	Kreditkartennummer <small>(PAN)</small>		Verfalldatum <small>(Expiry date)</small>
<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>	<input style="width:100%;" type="text"/>	XXXXXXXX	<input style="width:100%;" type="text"/>
			<small>Erste 6 Stellen</small>	<small>Letzte 4 Stellen</small>	<small>M M J J</small>

 Karteninhaber (Cardholder)

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

<input type="checkbox"/> 1	Bestellte Ware/Leistung nicht erhalten <i>(Ordered goods/services not received)</i>	Bitte beschreiben Sie nachstehend kurz die (1) bestellte Ware (2) Leistung & Nachweis (3) Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <i>(Short description of ordered goods/service & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i> (1) (2) (3)
<input type="checkbox"/> 2	Ware an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten <i>(Products/goods returned to merchant but no refund received)</i>	Rücksendenachweis inkl. Sendungsverfolgung & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <i>(Evidence of return consignment & detail and evidence of merchant contact (i.e. copy of emails, letter, fax))</i>
<input type="checkbox"/> 3	Auftrag/Bestellung/Reservierung storniert und dennoch belastet <i>(Order/reservation/booking cancelled but charged despite cancellation)</i>	(1) Nachweis zur Stornierung (Stornierungsnummer und Stornierungsdatum) (2) Auftrags-/Bestellungs-/Reservierungsunterlagen und Stornobedingungen (3) Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <i>(Evidence of cancellation (cancellation number and date of cancellation), Documentation of order/booking/reservation & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i> (1) (2) (3)
<input type="checkbox"/> 4	Gutschrift nicht erhalten <i>(Refund not received)</i>	Gutschriftsbeleg <i>(Confirmation of refund and amount of the merchant)</i>
<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 trotz Kündigung <i>(Recurring charges/standing order after cancellation)</i>	Kündigungsdatum _____ T T M M J J J J & 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	Betrag wurde doppelt/mehrfach belastet <i>(Amount charged twice/several times)</i>	Ggf. vorhandene Belege, Rechnungen etc. <i>(Potentially existing sale slips, invoices etc.)</i>

<input type="checkbox"/> 8	Betrag wurde von _____ auf _____ 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	Geld am Geldautomaten nicht erhalten <i>(Cash not received at ATM)</i>	Nachweise, falls vorhanden <i>(Evidence if available)</i>
<input type="checkbox"/> 11	Umsatz wurde weder getätigt noch autorisiert <i>(Transaction neither made nor authorised)</i>	Wichtiger Hinweis: Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Kartensperre erforderlich ist! <i>(Close of the account necessary!)</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>	Nachweis über erstattete Strafanzeige beifügen: ‚AktENZEICHEN‘, ‚Datum der Strafanzeige‘ <i>(Copy of police report or reference attached)</i>
<input type="checkbox"/>	Betrugsmeldung für statistische Zwecke Eine Reklamationsbearbeitung durch VR Payment erfolgt nicht	Nur von der Bank auszufüllen!
<input type="checkbox"/>	Versicherungsmeldung erwünscht	Ausfertigung vorbehaltlich fachlicher Prüfung
Sonstiges (Detaillierte Beschreibung des Sachverhaltes) <i>Other (Detailed description of the circumstance)</i>		

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

Ort, Datum <i>(Place, Date)</i>	Unterschrift Karteninhaber <i>(Signature of cardholder)</i> X
---------------------------------	---

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

Ort, Datum	Stempel, Unterschrift der Bank X
------------	--