

Zahlungsreklamation Mastercard®

Karteninhaberdaten (Cardholder data) (unbedingt eintragen)			
Kartennummer (Card number)		Hauptkarte (Main card)	
<input type="text"/>		Bankleitzahl (Bank code)	
Kartenkontonummer (Card account number) (zur bankinternen Verwendung)		<input type="text" value="20090700"/>	
<input type="text"/>		Vorname (First name)	
Name des Karteninhabers (Last name of cardholder)		<input type="text"/>	
<input type="text"/>			
Straße, Hausnummer (Street, house number)			
<input type="text"/>			
Länderkennzeichen (Country code)	Postleitzahl (Post code)	Ort (City)	Geburtsdatum (Date of birth)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			T T . M M . J J J J
Telefonnummer (tagsüber erreichbar, für etwaige Rückfragen) (Phone number)		E-Mail (für etwaige Rückfragen)	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Angaben zur Reklamation (Details on disputed item)			
<input type="checkbox"/> Ich reklamiere eine einzelne Transaktion.			
Bei mehreren Transaktionen verwenden Sie bitte ein Formular pro Transaktion.			
Betrag in € (Amount in €)	Betrag in Fremdwährung (Amount in foreign currency)	Fremdwährung (Foreign currency)	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Umsatzdatum (Transaction date)	Unternehmen und Ort (Merchant name and location)		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

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)) 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)) & 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 <i>(Refund not received)</i>	Zusage über Gutschrift und Schriftverkehr mit Händler & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <i>(Confirmation of refund and amount of the merchant & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i>
5 <input type="checkbox"/>	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>
6 <input type="checkbox"/>	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 & 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>
7 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Betrag wurde doppelt/mehrfach belastet <i>(Amount charged twice/several times)</i> 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>
8 <input type="checkbox"/>	Betrag wurde von _____ auf _____ erhöht <i>(Amount increased)</i>	Beleg mit Rechnungsbetrag <i>(Sales slip with exact amount)</i>
9 <input type="checkbox"/>	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>
10 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Geld am Geldautomaten nicht erhalten <i>(Cash not received at ATM)</i> 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 _____ <i>(Indication of amount not received at ATM)</i>

