

Karteninhaber Reklamation / cardholder dispute

Seite 1/1

Ausfertigung für die Bank

Für private Mastercard und Visa Karten inklusive
Mastercard Debit und Virtual Debit Card

Datum _____

Absender _____

Kartennummer / cardnumber _____

Name des Karteninhabers / Name of cardholder _____

Kundennummer 10-stellig / Customer number _____

Weiterleitung mittels DARWIN Pendeltasche

Angaben zur Reklamation / Details of the complaint

Transaktionsdatum (TT.MM.JJ) / Transaction date _____

Transaktionsbetrag / Transaction amount _____

Händlername / Merchant name _____

Reklamationsgrund / Reason of complaint

- Ich habe nur einen Umsatz getätigt, aber dieser wurde zwei bzw. mehrmals belastet.
Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren und ich war immer im Besitz der Karte. /
I authorized one charge, but was debited two or more times. My card was not stolen/lost and was always kept in my possession.
- Ich habe diesen Umsatz weder getätigt noch genehmigt (**Karte muss gesperrt werden, Tel. 069 6657 1999**) / I neither made nor authorized this transaction (**Card must be blocked, Tel. +49 69 6657 1999**).
 - Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren und ich war zum Zeitpunkt der Transaktion im Besitz der Karte / The credit card was not lost/stolen and was kept in my possession at the time of the transaction.
 - Die Karte wurde gestohlen/verloren und befindet sich nicht mehr in meinem Besitz / The credit card was lost/stolen and is not kept in my possession.
- Ich habe die bestellte Ware oder einen Teil nicht erhalten / I did not receive the ordered goods or a part of them.
Bei Teillieferung bitte Rechnung oder Lieferschein beilegen. / In case of partial delivery please enclose an invoice or delivery note.
Beschreibung der bestellten Ware / Description of ordered goods (**Marke / Farbe / Modell / Größe**):

_____ **(Anlage: Kopie der Bestellbestätigung)**
- Ich habe die angekündigte Gutschrift nicht erhalten (**Anlage: Kopie Gutschriftsbeleg**) / I did not receive the advised credit (attachment: copy of the credit voucher).
- Ich habe am Geldautomat kein Bargeld erhalten / I did not receive cash at ATM.
- Der Betrag stimmt nicht mit meinem unterschriebenen Beleg überein (Anlage: Kopie vom Beleg) / The debited amount does not compare with my sales slip (attachment: copy of sales slip).
- Ich habe diesen Umsatz anderweitig bezahlt (**Anlage: Zahlungsnachweis**) / I paid this transaction by other means (attachment: proof of other payment).
- Ich habe bereits versucht, mit dem Händler die Reklamation direkt zu klären (**hier die Korrespondenz mit dem Händler unbedingt beifügen**) / I have already tried to solve the complaint directly with the merchant.
- Die Reservierung / das Abo wurde storniert (**Anlage: Stornobestätigung**) / Reservation / subscription was canceled.
- Ich habe die Ware an den Händler zurückgeschickt (Nachweis anbei) / Merchandise was returned to merchant (proof attached).
- Ich wünsche eine Belegkopie (keine Zahlungsreklamation) / Please request a copy of voucher (no payment rejection).
- Anderer Reklamationsgrund, bitte genau beschreiben: / Other reason of complaint, please describe below:

Unterschrift(en):

Ort, Datum / Place, date _____

Unterschrift Karteninhaber /
Signature of cardholder _____ 

Vermerke der Commerzbank AG:

Kundenberater der Filiale _____

Telefon _____ Unterschrift / Stempel _____

**Karteninhaber Reklamation /
cardholder dispute**

Seite 1/1

Ausfertigung für den Kunden

Datum

Absender

Kartennummer / cardnumber

Name des Karteninhabers / Name of cardholder

Kundennummer 10-stellig / Customer number

Angaben zur Reklamation / Details of the complaint

Transaktionsdatum (TT.MM.JJ) / Transaction date _____

Transaktionsbetrag / Transaction amount _____

Händlername / Merchant name _____

Reklamationsgrund / Reason of complaint

- Ich habe nur einen Umsatz getätigt, aber dieser wurde zwei bzw. mehrmals belastet.
Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren und ich war immer im Besitz der Karte. /
I authorized one charge, but was debited two or more times. My card was not stolen/lost and was always kept in my possession.
- Ich habe diesen Umsatz weder getätigt noch genehmigt (**Karte muss gesperrt werden, Tel. 069 6657 1999**) / I neither made nor authorized this transaction (**Card must be blocked, Tel. +49 69 6657 1999**).
 - Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren und ich war zum Zeitpunkt der Transaktion im Besitz der Karte / The credit card was not lost/stolen and was kept in my possession at the time of the transaction.
 - Die Karte wurde gestohlen/verloren und befindet sich nicht mehr in meinem Besitz / The credit card was lost/stolen and is not kept in my possession.
- Ich habe die bestellte Ware oder einen Teil nicht erhalten / I did not receive the ordered goods or a part of them.
Bei Teillieferung bitte Rechnung oder Lieferschein beilegen. / In case of partial delivery please enclose an invoice or delivery note.
Beschreibung der bestellten Ware / Description of ordered goods (**Marke / Farbe / Modell / Größe**):

_____ **(Anlage: Kopie der Bestellbestätigung)**
- Ich habe die angekündigte Gutschrift nicht erhalten (**Anlage: Kopie Gutschriftsbeleg**) / I did not receive the advised credit (attachment: copy of the credit voucher).
- Ich habe am Geldautomat kein Bargeld erhalten / I did not receive cash at ATM.
- Der Betrag stimmt nicht mit meinem unterschriebenen Beleg überein (Anlage: Kopie vom Beleg) / The debited amount does not compare with my sales slip (attachment: copy of sales slip).
- Ich habe diesen Umsatz anderweitig bezahlt (**Anlage: Zahlungsnachweis**) / I paid this transaction by other means (attachment: proof of other payment).
- Ich habe bereits versucht, mit dem Händler die Reklamation direkt zu klären (**hier die Korrespondenz mit dem Händler unbedingt beifügen**) / I have already tried to solve the complaint directly with the merchant.
- Die Reservierung / das Abo wurde storniert (**Anlage: Stornobestätigung**) / Reservation / subscription was canceled.
- Ich habe die Ware an den Händler zurückgeschickt (Nachweis anbei) / Merchandise was returned to merchant (proof attached).
- Ich wünsche eine Belegkopie (keine Zahlungsreklamation) / Please request a copy of voucher (no payment rejection).
- Anderer Reklamationsgrund, bitte genau beschreiben: / Other reason of complaint, please describe below:

Unterschrift(en):

Ort, Datum / Place, date _____

Unterschrift Karteninhaber /
Signature of cardholder _____ 