

Zahlungsreklamation Mastercard®/Visa

Bankinterner Hinweis: Senden Sie diesen Vordruck samt Anlagen bitte an VR Payment GmbH (Fax-Nr.: 07 21/12 09-66 94).

Bankleitzahl (Bank Code)	(BN)	Kartenkontonummer (Account)	Kreditkartennummer (PAN)		Verfalldatum (Expiry date)
			XXXXXX		
			Erste 6 Stellen	Letzte 4 Stellen	M M J J

Karteninhaberdaten (Cardholder data) (unbedingt eintragen)

Kartenorganisation:

☐ Visa

☐ Mastercard®

☐ Hauptkarte (Main card)

☐ Zusatzkarte (Additional card)

Name des Karteninhabers (Last name of cardholder)

Vorname (First name)

Straße, Hausnummer (Street, house number)

Länderkennzeichen (Country code)

Postleitzahl (Post code)

Ort (City)

Geburtsdatum (Date of birth)

Telefonnummer (tagsüber erreichbar, für etwaige Rückfragen) (Phone number)

E-Mail (für etwaige Rückfragen)

Angaben zur Reklamation (Details on disputed item)

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

☐ Ich reklamiere eine einzelne Transaktion.

Betrag in € (Amount in €)

Betrag in Fremdwährung (Amount in foreign currency)

Fremdwährung (Foreign currency)

Umsatzdatum (Transaction date)

Unternehmen und Ort (Merchant name and location)

Bitte aus nachstehender Liste nur einen Reklamationsgrund auswählen. Bei Formularen mit Mehrfachauswahl von Reklamationsgründen (1 – 12) kann keine Bearbeitung vorgenommen werden (Verwenden Sie pro Reklamationsgrund ein separates Formular).

	Reklamationsgrund (Dispute reason)	Erforderliche Unterlagen und Angaben (Required documents and details)
☐ 1	Bestellte Ware/Leistung nicht erhalten (Ordered goods/services not received)	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.) (Short description of ordered goods/service & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax)) (1) (2) (3)
☐ 2	Ware an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten (Products/goods returned 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))
☐ 3	Auftrag/Bestellung/Reservierung storniert und dennoch belastet (Order/reservation/booking cancelled but charged despite cancellation)	(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.) (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)) (1) (2) (3)

☐ 4	Gutschrift nicht erhalten (Refund not received)	Gutschriftsbeleg (Confirmation of refund and amount of the merchant)
☐ 5	Nachträgliche Belastung durch Unternehmen/Händler (Fahrzeugvermietung, Hotel, Kreuzfahrt o. Ä.) (Subsequent charge from a merchant (car rental, hotel, cruise or similar))	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. (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.)
☐ 6	Wiederkehrende Belastungen/Abo trotz Kündigung (Recurring charges/standing order after cancellation)	Kündigungsdatum _____ T T M M J J J J & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) (Evidence of cancellation with exact cancellation date & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))
☐ 7	Betrag wurde doppelt/mehrfach belastet (Amount charged twice/several times)	Ggf. vorhandene Belege, Rechnungen etc. (Potentially existing sale slips, invoices etc.)
☐ 8	Betrag wurde von _____ auf _____ erhöht (Amount increased)	Beleg mit Rechnungsbetrag (Sales slip with exact amount)
☐ 9	Betrag wurde mit anderen Zahlungsmitteln beglichen (Amount paid by other means)	Nachweis über anderweitige Bezahlung (Barzahlungsnachweis, Kontoauszug, Kartenabrechnung, Voucher, Gutschein) & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) (Evidence of alternate payment (cash slip, bank statement, card statement, voucher, coupon) & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))
☐ 10	Geld am Geldautomaten nicht erhalten (Cash not received at ATM)	Nachweise, falls vorhanden (Evidence if available)
☐ 11	Umsatz wurde weder getätigt noch autorisiert (Transaction neither made nor authorised)	Wichtiger Hinweis: Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Kartensperre erforderlich ist! (Close of the account necessary!)
☐	Ich bestätige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und dass ich immer im Besitz meiner Karte war. (I certify that my payment card has never been lost nor stolen and I was at all times in possession of card.)	
☐	Strafanzeige wurde erstattet (Police report was filed)	Nachweis über erstattete Strafanzeige beifügen: ‚Aktenzeichen‘, ‚Datum der Strafanzeige‘ (Copy of police report or reference attached)
☐	Betrugsmeldung für statistische Zwecke	Nur von der Bank auszufüllen!
☐	Eine Reklamationsbearbeitung durch VR Payment erfolgt nicht	
☐	Versicherungsmeldung erwünscht	Ausfertigung vorbehaltlich fachlicher Prüfung

☐ 12	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 <i>(Place, Date)</i>	Unterschrift des Karteninhabers <i>(Signature of cardholder)</i> 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 (Bank Code)	(BN)	Kartenkontonummer (Account)	Kreditkartennummer (PAN)		Verfalldatum (Expiry date)
			Erste 6 Stellen	XXXXXX Letzte 4 Stellen	M M J J

Karteninhaber *(Cardholder)*

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

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

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