

Kreditkarte – Umsatzreklamation

Credit card – Transaction complaint

Zurücksenden an/Return to:
Postbank Card Service
22283 Hamburg

Bitte füllen Sie den Auftrag in Druckbuchstaben aus.
Please print in block letters.

Vorname des Karteninhabers
First name of cardholder

Name des Karteninhabers
Name of cardholder

Kartennummer
Card number

Händlername lt. Abrechnung <i>Merchant name/bill</i>	Transaktionstag <i>Transaction day</i>	Betrag (Euro) <i>Transaction amount</i>

Nicht autorisierte Zahlung *Unauthorized transaction*

Wichtiger Hinweis:

Der Nachweis über den Versuch die Angelegenheit selbst mit dem Händler/Dienstleister zu klären, muss beigefügt werden (z. B. Einzelverbindungs nachweis, E-Mail, Austausch, geplante/r An- und Abfahrtszeit/-tag/-ort bei z. B. Busreisen etc.). Außerdem benötigen wir von Ihnen eine Warenbeschreibung/Beschreibung der Dienstleistung.

Important note:

Proof of having already tried to resolve the matter with the merchant/service must be included (e.g. itemised bill, email, exchange, planned arrival and departure time, date and place for example bus trips etc.). Furthermore, we need a description of the product/service).

Reklamationsgrund
Reason for complaint

- Ich habe die Umsätze weder getätigt noch genehmigt.
(Karte muss gesperrt werden: Tel. + 49 (0)69 6657 1333)
I neither made nor authorized this transaction.
(Card must be blocked: tel. + 49 (0)69 6657 1333)
- Der Betrag stimmt nicht mit meinem unterschriebenen Beleg überein (Anlage: Kopie Beleg).
The debited amount does not match that on my signed receipt (attachment: copy of receipt).
- Ich habe einen Umsatz getätigt, aber dieser wurde mir zwei bzw. mehrmals belastet. Der Betrag, das Datum und der Händlername der Belastung sind identisch. Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren und ich war immer im Besitz der Karte.
I authorized one charge only, but the card was debited twice or more. The amount, date, merchant name and time of the charge are the same. My card was not stolen/lost and was always kept in my possession.

Anderer Zahlungsbezogener Grund *Other transaction-related reason*

- Ich habe die angekündigte Gutschrift nicht erhalten (Anlage: Kopie Gutschriftsbeleg).
I have not received the advised credit (attachment: copy of credit note).
- Ich habe meine Kreditkartennummer dem Onlineanbieter gegenüber angegeben. Den Vertrag habe ich jedoch mind. 1 Tag vor Belastung des Umsatzes gekündigt. Bitte in jedem Fall eine Kopie der Kündigung (Bestätigung) beifügen.
I gave my credit card number to the online provider. However, I terminated the contract no later than 1 day before the charge was debited. In any case, please include a copy of the termination (confirmation).
- Ich habe diesen Umsatz anderweitig bezahlt (Anlage: Zahlungsnachweis und Nachweis über den Versuch, die Angelegenheit selbst mit dem Vertragspartner zu klären).
I paid this transaction by other means (attachment: proof of payment and proof of having already tried to resolve the matter with the contractual party).
- Die Hotelreservierung wurde storniert (Anlage: Stornonummer mit Datum; Nachweis über den Versuch, die Angelegenheit selbst mit dem Vertragspartner zu klären, möglichst Gutschriftsbeleg).
The hotel reservation was cancelled (attachment: cancellation number and date, proof of having already tried to resolve the matter with the contractual party, credit note if possible).

Waren/Dienstleistungen (bitte Anlagen ausfüllen) *product/service (please fill out the attachment)*

Genauere Beschreibung der bestellten Ware (Artikel, Marke, Produkt, Größe, Farbe, Anzahl) und deren aktueller Standort.
Exact description of ordered merchandise (article, brand, product, size, colour, number) and disposition or current location.

- Falsche Ware erhalten
Wrong goods
Am/On

Datum Date

| | | | | | |

folgende Ware erhalten: *received goods:*
Beschreibung der erhaltenen Ware und deren aktueller Standort.
Description of received merchandise and disposition or current location.

Der Nachweis über den Versuch die Angelegenheit selbst mit dem Händler/Dienstleister zu klären, muss beigefügt werden (z. B. Einzelverbindungs nachweis, E-Mail, Austausch, geplante/r An- und Abfahrtszeit/-tag/-ort bei z. B. Busreisen etc.). Außerdem benötigen wir von Ihnen eine Warenbeschreibung/Beschreibung der Dienstleistung.
Proof of having already tried to resolve the matter with the merchant/service must be included (e.g. itemised bill, email, exchange, planned arrival and departure time, date and place for example bus trips etc.). Furthermore we need a description of the product/Service).



Kreditkarte – Umsatzreklamation

Credit card – Transaction complaint

Ich habe die bestellte Ware/Dienstleistung oder einen Teil nicht erhalten.

I have not received the ordered goods or part thereof.

Der Nachweis über den Versuch die Angelegenheit selbst mit dem Händler/Dienstleister zu klären, muss beigefügt werden (z. B. Einzelbindungsnachweis, E-Mail, Austausch, geplante/r An- und Abfahrtszeit/-tag/-ort bei z. B. Busreisen etc.). Außerdem benötigen wir von Ihnen eine Warenbeschreibung/Beschreibung der Dienstleistung.

Proof of having already tried to resolve the matter with the merchant/service must be included (e. g. itemised bill, email, exchange, planned arrival and departure time, date and place for example bus trips etc.). Furthermore we need a description of the product/Service).

Ware zurückgesandt, keine Gutschrift erhalten
(Einlieferungsnachweis und Sendungsnummer ist beigefügt)

Products returned

Ware an den Händler zurückgesandt

– Kopie des Einlieferungsschein (z. B. von der DHL)

– Nachweis, dass der Händler die Sendung erhalten hat,

z. B. Sendungsverfolgung Internet

Goods sent back to merchant

– *Copy of the delivery confirmation (e. g. of DHL)*

– *Evidence, that the merchant has received the delivery*

(e. g. delivery track in the Internet)

Der Nachweis über den Versuch die Angelegenheit selbst mit dem Händler/Dienstleister zu klären, muss beigefügt werden (z. B. Einzelbindungsnachweis, E-Mail, Austausch, geplante/r An- und Abfahrtszeit/-tag/-ort bei z. B. Busreisen etc.). Außerdem benötigen wir von Ihnen eine Warenbeschreibung/Beschreibung der Dienstleistung.

Proof of having already tried to resolve the matter with the merchant/service must be included (e. g. itemised bill, email, exchange, planned arrival and departure time, date and place for example bus trips etc.). Furthermore we need a description of the product/Service).

Bei der von mir bestellten Ware handelt es sich um Marken-

fälschung

The merchandise I have ordered was identified as counterfeit
Diese Ware
The merchandise

wurde vom Zoll oder einer anderen Behörde beschlagnahmt.
(Nachweis der Behörde, dass es sich um eine Marken-

fälschung handelt anbei.*)
was confiscated by the authorities. (Attachement: proof of the authorities that the merchandise was identified as counterfeit.)*

wurde an den Markeninhaber (Original Händler) gegeben
(Nachweis des Markeninhabers, dass es sich um eine

Markenfälschung handelt anbei.*)
was sent to the owner of the intellectual property. (Attachement: proof of the owner of the intellectual property that the merchandise was identified as counterfeit.)*

wurde von einem Gutachter als Markenfälschung erkannt.
(Gutachten anbei*)
was identified as counterfeit by a neutral bona fide expert. (proof attached)*

Nachweis der Behörde (Zoll), des Markeninhabers oder eines Gutachters, dass es sich um Markenfälschung handelt.

Was confiscated by the authorities that the merchandise was identified as counterfeit or was sent to the owner of the intellectual property or was identified as counterfeit by a neutral bona fide expert.

Anderer Reklamationsgrund, bitte genau beschreiben.
Other reason of complaint, please describe below.

Datum Date

Ort City

| | | | | | | |

Unterschrift
Signature

Unterschrift Karteninhaber
Signature of cardholder

X

* Bitte fügen Sie Ihrer Reklamation unbedingt alle notwendigen Nachweise bei, da die Bearbeitung nur möglich ist, wenn diese vorliegen und der richtige Grund und Ihre Unterschrift vorhanden sind. Bitte beachten Sie, dass pro Umsatz nur ein Reklamationsversuch möglich ist.

** Please ensure to add all necessary proofs to your complaint including your signature and the reason. Please be aware that only one refund attempt per turnover is possible.*

Vertriebsschlüssel

0 1 0 1 3 1 0 1 5 1 0 1 0 1 1 1 0