

# Reklamation von Kreditkartenumsätzen

## Angaben zum Karteninhaber

Name des Karteninhabers

Kartenummer

5	5	7	3	7	7	X	X	X	X	X	X				
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

## Bitte geben Sie hier die reklamierte Kreditkartenabbuchung an

Händlername	Transaktionsbetrag (EUR)	Strittiger Betrag	Transaktionsdatum

## Reklamationsgrund

### Fehlerhafte Kreditkartenabbuchung

Sie reklamieren eine Kreditkartenabbuchung, die Sie bereits anderweitig beglichen haben. Der Händler hat Ihre Kreditkarte doppelt oder mit einem falschen Betrag belastet. Bitte wählen Sie nur einen Grund aus.

- Betrag wurde anderweitig bezahlt, z.B. Bar, Überweisung, Gutschein (Kopie eines Zahlungsbelegs beifügen)
- Doppelbelastung
- Falscher Betrag (Kopie der Originalrechnung beifügen)

### Bargeld-Auszahlung am Geldautomat

Sie haben keine Auszahlung am Bankautomaten erhalten, Ihr Geld nicht entnommen oder nur einen Teilbetrag erhalten. Anschließend wurde der Betrag dennoch von Ihrer Kreditkarte abgebucht. Bitte wählen Sie nur einen Grund aus.

Bitte beachten Sie, dass eine Rückforderung frühestens am 5. Kalendertag nach der Abbuchung veranlasst werden kann.

- Ich habe kein Geld erhalten oder das Geld nicht entnommen
- Ich habe nur einen Teilbetrag erhalten

Bitte ergänzen Sie noch folgende Information: \_\_\_\_\_ € wurden **nicht** ausgezahlt.

## Streitfall mit einem Händler

Sie haben versucht den Händler zu kontaktieren, um eine Einigung zu erzielen und geprüft, ob der Händler selbst eine Erstattung veranlasst hat. Bitte wählen Sie nur einen Grund aus.

- Ich habe keine Ware/Dienstleistung erhalten
- Die Ware/Dienstleistung ist nicht wie beschrieben oder defekt
- Zugesicherte Erstattung ist nicht erfolgt
- Wiederkehrende Abbuchung trotz fristgerechter Kündigung erfolgt
- Wiederholte Abbuchung wurde nicht vereinbart
- Insolvenz des Händlers
- Sonstiger Streitfall mit einem Dienstleister (z.B. Hotel oder Autovermietung)

Bitte legen Sie folgende Unterlagen bei:

- Belege/Quittungen/Rechnungen/Fotos der Ware/Dienstleistung
- Korrespondenzen mit dem Händler (Bestätigungsschreiben, Kündigung etc.)
- Vertrag (Reisevertrag, Mitgliedschaft etc.)

## Kartenmissbrauch

Ihre Karte wurde unbefugt durch Dritte verwendet. Bitte wählen Sie nur einen Grund aus.

- Ich habe diese Transaktion weder ausgeführt noch genehmigt
- Es besteht kein Vertragsverhältnis mit dem Händler

Bitte ergänzen Sie die **beiden** nachfolgenden Informationen:

Die Karte befindet sich in meinem Besitz      Ja       Nein

Ich habe die Karte einem Dritten überlassen      Ja       Nein

Sobald uns Ihre Reklamation zum Kartenmissbrauch vorliegt, wird Ihre Karte zur Sicherheit gesperrt. Zur weiteren Bearbeitung eines Kartenmissbrauchs benötigen wir eine polizeiliche Anzeige. Bitte senden Sie uns diese ebenfalls zu.

## Geben Sie nun eine detaillierte Darstellung des Sachverhalts an.

Ihre Angaben sind wichtig für die weitere Bearbeitung der Rückforderung.

Ich werde die C24 Bank GmbH unaufgefordert und unverzüglich über eine eventuelle Rückzahlung der strittigen Summe durch Dritte in Kenntnis setzen.

Mit dem Abschicken des Formulars bestätige ich, dass meine Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind.