Zahlungsreklamation Karteninhaber

Hinweis:
Dieses Formular ist nicht gültig für die Sparkassen-Card mit Co-Badge Visa Debit (VID). Bitte wenden Sie sich in einem entsprechenden Reklamationsfall an Ihren zuständigen Berater.

Bitte senden an:
qards GmbH
Karteninhaberservice

reklamation@qards.services

oder per Fax an:
089/411 116 400

oder per Post an:
Postfach 2566, 94015 Passau

Kontonummer:

Kreditkartennummer:	
Vorname, Nachname:	
Anschrift:	
Telefonnummer für Rückfragen:	
Bankleitzahl:	

Bitte informieren Sie uns unverzüglich, nachdem Sie unrechtmäßige Belastungen festgestellt haben. Um eine schnelle Klärung zu gewährleisten und Rückfragen zu vermeiden, ergänzen Sie bitte alle Felder und fügen Sie diesem Formular eine Sachverhaltsdarstellung oder Umsatzübersicht sowie weitere aussagekräftige Unterlagen bei (z. B. Kaufbeleg, Kommunikation mit dem Händler, sonstige Nachweise oder Unterlagen). Bitte beachten Sie, dass die Verarbeitung von Fotografien technisch nicht möglich ist. Vielen Dank!

Reklamieren Sie mehrere Umsätze aus gleichem Grund/Ursache, fügen Sie bitte Ihre Umsatzübersicht dem Formular bei und kennzeichnen Sie bitte darauf die betroffenen Umsätze. Sie brauchen dann das Formular nur einmal auszufüllen.

Angaben zum Umsatz bei Zahlungsreklamationen zu einer Kreditkarte	
Name des Vertragsunternehmens Merchant	
Betrag in EURO Amount in EURO	
Höhe des reklamierten Betrages sofern abweichender Betrag Disputed amount	
Kaufdatum Date of purchase	

Grund Ihrer Zahlungsreklamation
Zutreffendes bitte ankreuzen

☐ **Doppelbelastung** Service debited several times

☐ **Umsatz durch Bargeldauszahlung am Geldautomaten nicht korrekt**
Incorrect transaction through an ATM withdrawal
☐ Auszahlung erfolgte trotz Belastung nicht ☐ Teilbetrag erhalten ☐ Doppelte Belastung

☐ **Ware / Dienstleistung nicht erhalten** Merchandise / Service not received
Kopie der Bestell- bzw. Buchungsbestätigung (Marke, Modell, Leistungsdatum etc.) beifügen

☐ **Verdacht auf Markenfälschung bei Onlinebestellung** Counterfeit goods - online purchase -
Bei der von mir bestellten Ware handelt es sich vermutlich um eine Markenfälschung

☐ **Anderweitige Bezahlung des Umsatzes** Paid by other means
Hinweis: Abweichende Bezahlung (z. B. Überweisung, Bar, Girocard, Voucher, etc.) und Versuch der direkten Klärung Ihrerseits mit dem Händler muss nachgewiesen werden; Unterlagen beifügen

An 405 - MSP Karten

128 866.000 D0 BCS (Fassung Sep. 2024) - v7.1
© S-Management Services • DSV Gruppe

Grund Ihrer Zahlungsreklamation Zutreffendes bitte ankreuzen	Kreditkartennummer:

☐ **Nachbelastung Autovermietung / Hotel** Addendum charge car rental / hotel

☐ **Stornierung eines Auftrages / Bestellung / Reservierung** Booking / order / reservation cancelled
Hinweis: Nachweis der kostenfreien Stornierung und Versuch der direkten Klärung Ihrerseits mit dem Händler beifügen / Stornierungsnummer sowie Stornierungsdatum angeben

☐ **Wiederkehrende Belastungen** Cancelled recurring transactions
Ein gekündigtes Internet-Abo wird weiterbelastet / Nachweis der Kündigung beifügen

☐ **Umsatz wurde von mir nicht getätigt (Missbrauch / Betrug durch Dritte)** Transaction was not authorized by myself

Hinweis:
1. Weder ich als Karteninhaber noch eine andere Person in meinem Auftrag haben den Umsatz autorisiert und die Karte war immer in meinem Besitz. Neither cardholder nor an authorized person was engaged in this transaction.
2. Ich bin bereit, an der Nachverfolgung mitzuwirken und gegebenenfalls eine Strafanzeige zu stellen. I am prepared to cooperate in the follow-up and, if necessary, to file a criminal complaint.
3. Sofern Ihre Karte bislang nicht gesperrt wurde, werden wir dies nunmehr tun. Ihre Ersatzkarte erhalten Sie in den nächsten Tagen. If your card has not yet been blocked, we will do so now. You will receive your replacement card in the next few days.

Haben Sie im Vorfeld der reklamierten Zahlungen E-Mails, SMS, Messenger-Nachrichten oder Anrufe im Zusammenhang mit Ihrem Konto, Ihrem Online-Banking oder der von Ihnen genutzten Apps erhalten? *

Wurden Sie aufgefordert, Ihre Kreditkarte zum Empfang von Zahlungen (bspw. Kleinanzeigen-Portale etc.) zu registrieren bzw. Ihre Kartendaten / Online-Banking Zugangsdaten einzugeben *

Haben Sie einen Link zur Paketverfolgung, Gewinnspiele z.B. per E-Mail oder SMS erhalten und angeklickt bzw. ausgeführt? *

* Schildern Sie uns bitte jeweils kurz den Ablauf und stellen uns entsprechende Screenshots zur Verfügung.
(Bitte achten Sie auf einen hellen Hintergrund bei den Screenshots)

Verlust der Kreditkarte Bitte beantworten Sie nachstehende Fragen:

Wo bewahren Sie Ihre Karte stets auf?	
Befindet sich die Karte noch in Ihrem Besitz?	
Wo / wie haben Sie Ihre zugehörige PIN aufbewahrt?	
Wann und wie haben Sie den Verlust / Missbrauch der Karte bemerkt?	
Wann haben Sie die Karte gesperrt? Bzw. geben Sie bei Verzögerung die Gründe hierfür an?	
Sofern zutreffend: Wann haben Sie bemerkt, dass Ihnen die Karte und / oder PIN gar nicht zugesandt wurden?	

☐ **Sonstige Gründe** Other reasons
Hinweis: Bitte beschreiben Sie die Gründe. Zusätzlich muss der Nachweis Ihrerseits erbracht werden, dass die direkte Klärung mit dem Händler erfolglos war. Bitte eine detaillierte Beschreibung des Sachverhalts darstellen und ggf. beifügen (z.B. Schriftverkehr mit dem Händler und alle vorliegenden Unterlagen)

Ort, Datum / Place, Date

Unterschrift Karteninhaber / Cardholder's signature

ggf. Name und Telefonnummer Sparkassenmitarbeiter