DKB
Deutsche Kreditbank AG

# Reklamation von Umsätzen

## mit der Visa Kreditkarte

## An die DKB AG

Fax: 030 120 300 44
Per Upload: unter www.dkb.de/upload?an=3 mit Betreff „Kreditkartenreklamation Visa Kreditkarte“ sicher übertragen

Kreditkartennummer | | | XX | XXXX | |

Vorname

Nachname

Telefonnummer

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Bitte **benennen Sie den konkreten Grund** Ihrer Zahlungsreklamation und **fügen die genannten Unterlagen** bei, um eine korrekte und zügige Bearbeitung zu gewährleisten. Senden Sie uns bitte eine Kopie der Kreditkartenabrechnung oder der Umsatzanzeige zu und markieren Sie die entsprechende Transaktion mit einem „X“ (keinen Textmarker verwenden).

## Angaben zum Umsatz bei Zahlungsreklamation (Bitte stets ausfüllen!)

Name des Händlers | Merchant

Betrag in EURO | Amount in EURO

Kaufdatum | Purchase date

## Grund Ihrer Zahlungsreklamation (Zutreffendes bitte ankreuzen)

| **Grund** | **Zusätzlich zur Kreditkartenabrechnung bzw. Umsatzanzeige einzureichende Unterlagen** |
|---|---|
| ☐ Belegkopie wird gewünscht \| Retrieval request<br>Beleg wird bei Händler angefordert. Dieser ist nicht verpflichtet, eine Kopie vorzulegen. | Keine weiteren Unterlagen erforderlich. |
| ☐ Doppel- oder Mehrfachbelastung<br>Service debited several times<br>Eine Buchung wurde zweimal oder öfter auf Ihrer Kreditkarte belastet. | Keine weiteren Unterlagen erforderlich. |
| ☐ Belasteter Betrag zu hoch \| Service debited unequal to invoice<br>Der belastete Betrag entspricht nicht der Rechnung. | Beleg oder Rechnungskopie |
| ☐ Ware/Dienstleistung nicht erhalten<br>Merchandise/Service not received<br>Ware nicht angekommen oder Dienstleistung nicht erhalten. | - Kopie Bestell-/Buchungsbestätigung (inkl. Anzahl, Marke, Modell, Größe, Farbe, Leistungsdatum, Leistungsbeschreibung)<br>- Nachweis eines Klärungsversuches mit dem Händler |
| ☐ Stornierung eines/einer Auftrags/Bestellung/Reservierung<br>Booking/reservation/order cancelled<br>Ein Auftrag, eine Bestellung oder eine Reservierung wurde Ihrerseits storniert. | - Stornierungsbestätigung<br>- Bestell-/Reservierungsbestätigung |

| | |
|---|---|
| ☐ Wiederkehrende Belastung \| Cancelled recurring transactions<br>Eine wiederkehrende Belastung/Abo wurde trotz Kündigung abgebucht. | - Schriftlicher Nachweis der fristgerechten Kündigung des Abos/ der Mitgliedschaft (Datum, Art)<br>- Nachweis eines Klärungsversuches mit dem Unternehmen |
| ☐ Gutschrift nicht erhalten \| Credit not received<br>Sie haben eine angekündigte Gutschrift nicht erhalten. | Schriftliche Gutschriftszusage des Händlers, mit Kreditkartennummer, Datum, Betrag, (Kreditkartenbeleg oder E-Mail des Händlers) |
| ☐ Bestellte Ware retourniert<br>Merchandise was returned to merchant<br>Sie haben die Ware bereits zum Händler retourniert, jedoch wurde der Rechnungsbetrag noch nicht wieder zurückgebucht. | - Schriftliche Bestätigung des Händlers über Rückerhalt der Ware<br>- Nachweis über Klärungsversuch mit dem Händler |
| ☐ Geldautomatenumsatz nicht korrekt<br>Automatic teller machine withdrawal incorrect | ☐ Auszahlung erfolgte nicht<br>☐ Doppelte Belastung<br>☐ Teilbetrag erhalten: _____ (Bitte Höhe angeben) |
| ☐ Nachbelastung eines Hotels oder Autovermietung<br>Addendum Charge hotel/car rental<br>Autovermietung/Hotel/Kreuzfahrtunternehmen etc. hat nach der Abreise unrechtmäßig nochmals Ihre Kreditkarte belastet. | - Nachweis des Klärungsversuchs mit dem Unternehmen anhand der Kopie der Korrespondenz (inkl. Datum, Art, Ansprechpartner, Antwort/ Ergebnis des Unternehmens)<br>- Nachweis über die Zahlung der ursprünglichen Leistung |
| ☐ Anderweitige Bezahlung des Umsatzes \| Paid by other means<br>Sie haben den Umsatz bereits per Überweisung, Lastschrift, Bar etc. bezahlt. | - Zahlungsnachweis (Kontoauszug, Kreditkartenabrechnung, Quittung)<br>- Nachweis über Klärungsversuch mit dem Händler |
| ☐ Verdacht auf Markenfälschung (online)<br>Suspected of counterfeit goods (online purchase)<br>Bei der bestellten Ware handelt es sich vermutlich um eine Markenfälschung. | - Artikel-/Dienstleistungsbeschreibung (inkl. Marke, Modell, Größe, Farbe)<br>- Aktueller Standort der Ware (Zoll, Markeninhaber, Gutachter, Polizei etc.)<br>- Bestätigung der Markenfälschung von einem Originalhändler bzw. Gutachter[1] |
| ☐ Ware/Dienstleistung (DL) nicht wie beschrieben oder defekt<br>Merchandise/service not as described or defective<br>Erworbene Ware/Dienstleistung entspricht nicht der Beschreibung oder ist defekt | - Detaillierte Beschreibung der erwarteten Ware/DL<br>- Beschreibung der tatsächlich erhaltenen Ware/DL bzw. Beschreibung des Schadens<br>- Nachweis des Klärungsversuches mit dem Händler<br>- Nachweis der Rücksendung der Ware bzw. Stornierung der DL<br>- Bestätigung eines Sachverständigen |
| ☐ Belastung kann nicht zugeordnet werden<br>Transaction not recognized<br>z. B. Händlername auf der Abrechnung nicht eindeutig. | Keine weiteren Unterlagen erforderlich. |

Sie finden **keine passende Kategorie?** Bitte lesen Sie zunächst die Ausfüllhilfe.

## Betrugsverdacht: Kartenmissbrauch durch Dritte

☐ Der Umsatz wurde nicht vom Karteninhaber getätigt/authorisiert | Amount not authorized

Weder Karteninhaber noch eine von ihm beauftragte Person haben den Umsatz autorisiert.
Neither Cardholder nor anyone authorized by him was engaged in this transaction

**Hinweis**
1. Sofern Ihre Karte bislang nicht gesperrt wurde, werden wir dies nunmehr tun.
2. Wir bitten Sie, an der Nachverfolgung mitzuwirken und gegebenenfalls eine Strafanzeige zu stellen.

Bemerkungen

Ort, Datum | Place, Date

✗

Unterschrift Karteninhaber | Cardholder's signature

[1] Für eine bessere Lesbarkeit verzichten wir in unseren Formularen auf eine geschlechterspezifische Differenzierung. Wir nutzen das generische Maskulinum als neutrale grammatikalische Ausdrucksweise, die ausdrücklich alle Geschlechter und Geschlechtsidentitäten umfasst.

# Ausfüllhilfe

## Doppel- oder Mehrfachbelastung | Service debited several times

**Detailbeschreibung**
Ein Händler oder Dienstleister belastet Ihre Kreditkarte doppelt oder mehrfach mit dem selben Betrag zur selben Transaktion.

**Zusätzliche Unterlagen**
In diesem Fall bitten wir Sie uns eine Kopie der entsprechenden Kreditkartenabrechnung einzureichen, auf der Sie die Transaktionen mit einem „X“ markieren (bitte keinen Textmarker verwenden).

## Belasteter Betrag zu hoch | Service debited unequal to invoice

**Detailbeschreibung**
Der Betrag, welcher der Kreditkarte belastet wurde, entspricht nicht dem Rechnungsbetrag oder dem Betrag auf Ihrem Beleg.

**Zusätzliche Unterlagen**
Bitte reichen Sie uns hierzu eine Rechnungs- bzw. Belegkopie ein. Die Höhe des korrekten Betrages muss aus der Rechnung bzw. dem Beleg hervorgehen.

## Ware/Dienstleistung nicht erhalten | Merchandise/Service not received

**Detailbeschreibung**
Für eine bereits per Kreditkarte bezahlte Leistung haben Sie keine Ware oder Dienstleistung erhalten. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall zunächst den Händler oder Dienstleister und versuchen das Problem auf direktem Wege zu klären.

**Zusätzliche Unterlagen**
Bitte reichen Sie uns eine Kopie der Bestell- bzw. Buchungsbestätigung (inkl. Anzahl, Marke, Modell, Größe, Farbe, Leistungsdatum, Leistungsbeschreibung) ein. Des Weiteren benötigen wir einen Nachweis eines Klärungsversuches mit dem Händler (Schriftverkehr, E-Mails etc.).

## Stornierung eines Auftrags/Bestellung/Reservierung | Booking/reservation/order cancelled

**Detailbeschreibung**
Für eine bereits per Kreditkarte bezahlte Reservierung oder Bestellung haben Sie keine Gutschrift erhalten, obwohl Sie Ihre Stornierung fristgerecht eingereicht haben.

**Zusätzliche Unterlagen**
Bitte legen Sie dem Formular die Reservierungs- bzw. Bestellbestätigung sowie die Stornierungsbestätigung bei.

## Wiederkehrende Belastungen | Cancelled recurring transactions

**Detailbeschreibung**
Eine wiederkehrende Belastung, wie z. B. Ihre monatliche Telefonrechnung oder ein Abonnement, wurde trotz Kündigung nach Ablauf der Vertragsbindung weiterhin abgebucht. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall zunächst Ihren Vertragspartner und versuchen das Problem auf direktem Wege zu klären.

**Zusätzliche Unterlagen**
Bitte reichen Sie uns den schriftlichen Nachweis der fristgerechten Kündigung des Abos/der Mitgliedschaft (Datum, Art) ein sowie den Nachweis eines Klärungsversuches mit dem Vertragspartner.

## Bestellte Ware retourniert | Merchandise was returned to merchant

**Detailbeschreibung**
Eine bestellte Ware wurde von Ihnen bereits retourniert, jedoch haben Sie vom Händler den Betrag nicht zurückerhalten. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall zunächst Ihren Vertragspartner und versuchen das Problem auf direktem Wege zu klären.

**Zusätzliche Unterlagen**
Bitte reichen Sie die schriftliche Bestätigung des Vertragspartners über den Rückerhalt der Ware ein. Des Weiteren benötigen wir den Nachweis eines Klärungsversuches mit dem Händler (Schriftverkehr, E-Mails etc.).

## Geldautomatenumsatz nicht korrekt | Automatic teller machine withdrawal incorrect

**Detailbeschreibung**
Der von Ihnen am Geldautomat abgehobene Bargeldbetrag stimmt nicht mit der Buchung auf Ihrer Kreditkarte überein.

**Zusätzliche Unterlagen**
Bitte tragen Sie im Formular „Umsatzreklamation“ den abgehobenen Betrag sowie die Höhe des erhaltenen Bargeldes in den entsprechenden Feldern ein.

## Nachbelastung eines Hotels oder Autovermietung | Addendum Charge hotel/car rental

**Detailbeschreibung**
Ein Hotel oder eine Autovermietung hat ohne Angabe von Gründen und ohne Ihre Autorisierung einen Betrag auf der Kreditkarte nachbelastet. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall zunächst Ihren Vertragspartner und versuchen das Problem auf direktem Wege zu klären.

**Zusätzliche Unterlagen**
Wir benötigen einen Nachweis eines Klärungsversuches mit dem Vertragspartner (Schriftverkehr, E-Mails inkl. Datum, Art, Ansprechpartner, Antwort/Ergebnis des Unternehmens). Des Weiteren benötigen wir einen Nachweis über die Zahlung der ursprünglichen Leistung.

## Anderweitige Bezahlung des Umsatzes | Paid by other means

**Detailbeschreibung**
Der auf Ihrer Kreditkarte belastete Betrag wurde von Ihnen bereits anderweitig z. B. per Überweisung, bar oder per Scheck bezahlt und stellt deshalb eine doppelte Zahlung dar. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall zunächst Ihren Vertragspartner und versuchen das Problem auf direktem Wege zu klären.

**Zusätzliche Unterlagen**
Wir benötigen die Zahlungsnachweise (Kontoauszug, Kreditkartenabrechnung, Quittung). Des Weiteren benötigen wir einen Nachweis eines Klärungsversuches mit dem Händler (Schriftverkehr, E-Mails etc.).

## Gutschrift nicht erhalten | Credit not received

**Detailbeschreibung**
Die vom Händler angekündigte Gutschrift haben Sie nicht erhalten.

**Zusätzliche Unterlagen**
Bitte reichen Sie uns die schriftliche Gutschriftszusage des Händlers, mit Kreditkartennummer, Datum, Betrag, Kreditkartenbeleg ein.

## Verdacht auf Markenfälschung | Suspected of counterfeit goods (online purchase)

**Detailbeschreibung**
Sie haben den Verdacht, dass es sich bei der von Ihnen bestellten Ware um eine Markenfälschung/Plagiat handelt.

**Zusätzliche Unterlagen**
Bitte reichen Sie eine Artikel-/Dienstleistungsbeschreibung (inkl. Marke, Modell, Größe, Farbe) ein sowie den aktuellen Standort der Ware (Zoll, Markeninhaber, Gutachter, Polizei etc.). Des Weiteren benötigen wir eine Bestätigung der Markenfälschung von einem Originalhändler bzw. Gutachter.

## Ware/Dienstleistung nicht wie beschrieben oder defekt | Merchandise/service not as described or defective

**Detailbeschreibung**
Die erhaltene Ware ist defekt oder entspricht nicht der Beschreibung. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall zunächst Ihren Vertragspartner und versuchen das Problem auf direktem Wege zu klären.

**Zusätzliche Unterlagen**
Wir benötigen eine detaillierte Beschreibung der erwarteten Ware/DL, Beschreibung der tatsächlich erhaltenen Ware/DL bzw. Beschreibung des Schadens. Des Weiteren benötigen wir einen Nachweis des Klärungsversuches mit dem Händler, einen Nachweis der Rücksendung der Ware bzw. Stornierung der DL sowie eine Bestätigung eines Sachverständigen.

## Belastung kann nicht zugeordnet werden | Transaction not recognized

**Detailbeschreibung**
Sie können die Transaktion auf Ihrer Kreditkarte aufgrund eines abweichenden Namens keiner von Ihnen autorisierten Zahlung zuordnen.

**Zusätzliche Unterlagen**
In diesem Fall bitten wir Sie uns eine **Kopie der entsprechenden Kreditkartenabrechnung** einzureichen, auf der Sie die **Transaktionen mit einem „X“ markieren** (bitte keinen Textmarker verwenden).

## Belegkopie wird gewünscht (Retrieval request)

**Detailbeschreibung**
Sie benötigen eine Belegkopie für Ihre Unterlagen.

**Zusätzliche Unterlagen**
In diesem Fall bitten wir Sie uns eine **Kopie der entsprechenden Kreditkartenabrechnung** einzureichen, auf der Sie die **Transaktionen mit einem „X“ markieren** (bitte keinen Textmarker verwenden).

## Betrugsverdacht: Kartenmissbrauch durch Dritte | Amount not authorized

**Detailbeschreibung**
Weder Karteninhaber noch eine andere Person im Auftrag des Karteninhabers haben den Umsatz autorisiert und die Kreditkarte war immer in Ihrem Besitz. Sie sind bereit, an der Nachverfolgung mitzuwirken und gegebenenfalls eine Strafanzeige zu stellen.

**Einzureichende Unterlage**n
In diesem Fall bitten wir Sie uns eine **Kopie der entsprechenden Kreditkartenabrechnung** einzureichen, auf der Sie die **Transaktionen mit einem „X“ markieren** (bitte keinen Textmarker verwenden).