Reklamationsgrund (Dispute reason)	Erforderliche Unterlagen und Angaben (Required documents and details)
<p>Bestellte Ware/Leistung nicht erhalten <i>(Ordered goods/services not received)</i></p> <p>Klärungsversuch mit Händler ohne Erfolg <i>(Attempt to resolve with merchant unsuccessful)</i></p> <p>Bestellte Ware/Leistung teilweise nicht erhalten <i>(Ordered products/goods partially not received)</i></p>	<p>Beschreibung über bestellte Ware/Leistung & Nachweis/ Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <i>(Short description of ordered goods/service & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i></p> <p>Auflistung der bestellten Ware/Leistung und Auflistung der davon nicht erhaltenen Ware mit entsprechendem Wert & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <i>(List of ordered products/goods and list of items not received with money equivalent & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i></p>
<p>Ware an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten <i>(Products/goods returned to merchant but no refund received)</i></p> <p>Ware teilweise an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten <i>(Partially returned products/goods to merchant but no refund received)</i></p>	<p>Rücksendenachweis inkl. Sendungsverfolgung & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <i>(Evidence of return consignment & detail and evidence of merchant contact (i.e. copy of emails letter, fax))</i></p> <p>Rücksendenachweis & Auflistung der zurückgesandten Ware mit entsprechendem Wert & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <i>(Evidence of return consignment & list of items returned with monetary equivalent & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i></p>
<p>Auftrag/Bestellung/Reservierung storniert und dennoch belastet <i>(Order/reservation/booking cancelled but charged despite cancellation)</i></p>	<p>Nachweis zur Stornierung (Stornierungsnummer und Stornierungsdatum) <i>(Evidence of cancellation (cancellation number and date of cancellation))</i></p> <p>& Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <i>(& evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i></p> <p>Auftrags-/Bestellungs-/Reservierungsunterlagen und Stornobedingungen <i>(Documentation of order/booking/reservation)</i></p>
<p>Angekündigte Gutschrift nicht erhalten <i>(Refund not received)</i></p>	<p>Zusage über Gutschrift und Schriftverkehr mit Händler & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z. B. Kopie E-Mail, Brief, Fax, etc.) <i>(Confirmation of refund and amount of the merchant & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i></p>

Nachträgliche Belastung durch Unternehmen/
Händler (Fahrzeugvermietung, Hotel, Kreuzfahrt o. Ä.)

(Subsequent charge from a merchant (car rental, hotel, cruise or similar))

Wiederkehrende Belastungen/Abo (monatlich, vierteljährlich, halbjährlich, jährlich) trotz Kündigung

(Recurring charges/standing order (monthly, quarterly, semi-annually, annually) after cancellation)

Betrag wurde doppelt/mehrfach belastet
(Amount charged twice/several times)

Nur eine Transaktion getätigt und für weitere belastet

(Made only one transaction and received additional charges)

Rechnungsbetrag und Belastung stimmen nicht überein

(Amount increased)

Betrag wurde mit anderen Zahlungsmitteln beglichen

(Amount paid by other means)

Geld am Geldautomaten nicht erhalten
(Cash not received at ATM)

Geld am Geldautomaten nur teilweise erhalten

(Cash only partially received at ATM)

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.)

Kündigungsnachweis mit genauem Kündigungsdatum

& 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))

Ggf. vorhandene Belege, Rechnungen etc.

(Potentially existing sale slips, invoices etc.)

Beleg mit Rechnungsbetrag

(Sales slip with invoice amount)

Beleg mit Rechnungsbetrag

(Sales slip with exact amount)

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))

Nachweise, falls vorhanden

(Evidence if available)

Angabe über die Höhe des nicht erhaltenen Betrags

(Indication of amount not received at ATM)

Umsatz/Umsätze bei Anbieter(n) von „digitalen Gütern“ (z. B. Musik-, Buch- und Software-Downloads, Nutzungsentgelte für Handyanwendungen und Online-Angebote sowie Gebühren für Handy- und Konsolen-Spiele) wurde(n) weder getätigt noch autorisiert

(Transaction "digital goods" neither made nor authorised)

Umsatz wurde weder getätigt noch autorisiert

(Transaction neither made nor authorised)

Sonstiges (Detaillierte Beschreibung des Sachverhaltes)

Other (Detailed description of the circumstance)

Zahlungsreklamationen für Einzeltransaktionen mit einem Betrag unter 25 € bis zu einem Gesamtbetrag aller Transaktionen von 250 € pro Karte können unter eingeschränkten Bedingungen zurückbelastet werden: Sie sind für die Transaktion nicht verantwortlich, haben nachweislich bereits den Händler informiert und Sie können dem Händler unzureichende Schutzmaßnahmen bezüglich des Accounts nachweisen

(Special conditions apply)

Kurzbeschreibung über Sachverhalt der Reklamation

Ein schriftlicher Nachweis wird nach Eingang und Prüfung der Zahlungsreklamation bei Ihnen angefordert

(Written evidence will be requested after validation of complaint)

Wichtiger Hinweis: Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Kartensperre erforderlich

(Close of the account necessary!)

Nachweis über erstattete Strafanzeige

(Copy of police report or reference attached)