

## Ausfüllhinweise

### Grundsätzliches:

Die Bank darf Buchungen auf der Kreditkarte nicht ohne Weiteres zurückbuchen. Beanstandungen aus dem Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und dem Unternehmen, an das Sie eine Zahlung geleistet haben, sind grundsätzlich zunächst zwischen Ihnen zu klären. Einer Reklamation ist daher auch ein schriftlicher Nachweis über den Klärungsversuch beizufügen.

Bitte lesen Sie die unten aufgeführten Hinweise zu dem jeweiligen Reklamationsgrund aufmerksam durch. Reklamationen, in denen die erforderlichen Unterlagen oder Informationen fehlen, können nicht bearbeitet werden und ein Nachbessern der Reklamation führt zu starken Zeitverzögerungen. Alle erforderlichen Belege zu Reklamationsgründen, die wir hier nicht aufgeführt haben, entnehmen Sie bitte dem Reklamationsformular. Damit wir Sie bei Rückfragen kontaktieren können, bitten wir Sie außerdem, Ihre bei uns hinterlegten Kontaktdaten zu prüfen.

Das Reklamationsformular ist ohne Ihre Unterschrift gültig, wenn Sie es uns über Ihren Online Banking Zugang senden.

Sofern Sie Hilfe bei dem Ausfüllen des Reklamationsformular benötigen, stehen wir Ihnen in unseren Filialen vor Ort oder telefonisch selbstverständlich gerne zur Verfügung.

### Besondere Hinweise zu den einzelnen Reklamationsgründen

#### Ich habe nur einen Umsatz getätigt, aber dieser wurde zwei bzw. mehrmals belastet.

Hier werden nur Reklamationen eingetragen, wenn das Unternehmen den gleichen Betrag mit dem gleichen Belegdatum doppelt oder mehrfach abgebucht hat. Reklamationsgrund wird nicht genutzt, wenn das Unternehmen zusätzlich einen nicht vereinbarten Betrag abgebucht hat in einer anderen Höhe, als der Betrag, den Sie zahlen wollten. Bsp: Unternehmen hat 50,- EUR abgebucht, wie vereinbart und zusätzlich 100,- EUR, die Sie nicht zuordnen können. In diesem Fall müssen Sie vor einer Reklamation das Unternehmen kontaktieren um den Sachverhalt zu klären.

#### Ich habe diesen Umsatz weder getätigt noch genehmigt.

Hier werden nur Buchungen eingetragen, in die Sie niemals involviert waren bzw. von Unternehmen mit denen Sie niemals zu tun hatten. Klassisch sind dies betrügerische Umsätze, wenn Ihre Kreditkartendaten abgegriffen wurden. Sofern Sie einen für Sie unbekanntem Umsatz von einem Unternehmen finden, an das Sie in der Vergangenheit schon einmal eine Zahlung getätigt haben, klären Sie den Sachverhalt bitte zunächst mit dem Unternehmen (oft: Nachbelastungen von Mietwagenunternehmen oder Hotels) Bei missbräuchlichen Buchungen muss die Kreditkarte unverzüglich gesperrt werden. Bitte nutzen Sie dazu die 24-h Sperrannahme Tel. 069 6657 1993

#### Die Dienstleistung wurde nicht erbracht.

Bitte kontaktieren Sie zunächst das Unternehmen um eine Rückzahlung zu erwirken. Sofern keine Klärung möglich ist, benötigen wir zu der Reklamation eine detaillierte Beschreibung der Dienstleistung und den Schriftverkehr zum Klärungsversuch.

#### Ich habe die bestellte Ware oder einen Teil nicht erhalten.

Wir benötigen in jedem Fall eine detaillierte Produktbeschreibung (Produktbezeichnung, Stückzahl, Modell, Marke, Farbe, Größe). Bitte nutzen Sie diesen Punkt auch, wenn die erhaltene Ware von der bestellten Ware abweicht; dann ist zusätzlich eine Beschreibung der erhaltenen Ware erforderlich.

#### Ich habe die angekündigte Gutschrift nicht erhalten.

Sofern Sie die Gutschrift innerhalb von 30 Tagen nach der Ankündigung nicht erhalten haben, können Sie die nicht erhaltene Gutschrift reklamieren. Wir benötigen dann den Gutschriftsbeleg, den Sie vom Unternehmen erhalten haben.

#### Ich habe die Ware an den Händler zurückgeschickt.

Die Sendungsnummer ist erforderlich, sowie ein Nachweis über den Klärungsversuch mit dem Unternehmen. Sofern keine Sendungsverfolgung möglich ist, benötigen wir einen Gutschriftsbeleg vom Unternehmen.

## Karteninhaber-Reklamation / Cardholder Dispute

Senden Sie diesen Vordruck bitte an Wordline, Faxnummer

<b>Kartennummer</b> Card Number	<input type="text"/>
<b>Name des Karteninhabers</b> Name of Cardholder	<input type="text"/>
<b>Händlername</b> Merchant Name	<input type="text"/>
<b>Reklamierter Betrag</b> Disputed Amount	<input type="text"/>
<b>Transaktionsdatum</b> Transaction Date	<input type="text"/>

Bei mehreren Beträgen bitte eine Kopie der Kreditkartenabrechnung anhängen und reklamierte Transaktionen markieren.  
Bitte verwenden Sie hierzu keinen Textmarker, da dieser bei Faxübertragung nicht mehr lesbar ist.

### Reklamationsgrund / reason of complaint

- Ich habe nur einen Umsatz getätigt, aber dieser wurde zwei bzw. mehrmals belastet. Die Karte wurde nicht gestohlen / verloren und ich war immer im Besitz der Karte. / I authorized one charge, but was debited two or more times. My Card was not stolen / lost and was always kept in my possession.
- Ich habe diesen Umsatz weder getätigt noch genehmigt. **(Karte muss gesperrt werden)** / I neither made nor authorized this transaction. (Card must be blocked)
  - Ersatzkarte:**  Ja  Nein
  - Die Karte wurde nicht gestohlen / verloren und ich war zum Zeitpunkt der Transaktion im Besitz der Karte. / The credit card was not lost / stolen and was kept in my possession at the time of the transaction.
  - Die Karte wurde gestohlen / verloren und befindet sich nicht mehr in meinem Besitz. / The credit card was lost / stolen and is not kept in my possession.
- Die Dienstleistung wurde nicht erbracht. Mein Versuch, die Angelegenheit direkt mit dem Unternehmen zu klären, blieb erfolglos / The service was not rendered. My attempt to resolve this issue with the merchant had no success. Beschreibung der Dienstleistung / Description of service:
 

Eine detaillierte Beschreibung der Dienstleistung ist zwingend erforderlich. Bitte fügen Sie daher die Bestellbestätigung / Rechnung bei oder beschreiben Sie die Dienstleistung im Detail. Ohne diese Angabe ist eine Bearbeitung nicht möglich.
- Ich habe die bestellte Ware oder einen Teil nicht erhalten. Mein Versuch, die Angelegenheit direkt mit dem Unternehmen zu klären, blieb erfolglos. / I did not receive the ordered goods or a part of them. My attempt to resolve this issue with the merchant had no success. Beschreibung der bestellten Ware: / Description of ordered goods:
 

Eine detaillierte Beschreibung der bestellten Ware ist zwingend erforderlich. Bitte fügen Sie daher die Bestellbestätigung / Rechnung bei oder beschreiben Sie die bestellte Ware im Detail (Produktbezeichnung, Modell, Marke, Farbe, Größe etc.). Ohne diese Angabe ist eine Bearbeitung nicht möglich.
- Ich habe die angekündigte Gutschrift nicht erhalten **(Anlage: Kopie Gutschriftsbeleg)**. / I did not receive the advised credit. (Attachment: copy of the credit voucher)
- Ich habe am Geldautomat kein Bargeld erhalten. / I did not receive cash at ATM.
- Der Betrag stimmt nicht mit meinem unterschriebenen Beleg überein. **(Anlage: Kopie Beleg)** / The debited amount does not compare with my signed sales slip. (Attachment: copy of sales slip).
- Ich habe diesen Umsatz anderweitig bezahlt. **(Anlage: Zahlungsnachweis)** / I paid this transaction by other means. (Attachment: proof of other payment)
- Die Reservierung / das Abo wurde storniert. **(Anlage: Stornobestätigung)** / Reservation / subscription was cancelled. (Attachment: proof of cancellation)
- Ich habe die Ware an den Händler zurückgeschickt. **(Nachweis anbei)** / Merchandise was returned to merchant. (Proof attached)
- Ich wünsche eine Belegkopie. / Please request a copy of voucher.
- Anderer Reklamationsgrund, bitte genau beschreiben: / Other reason of complaint, please describe below:

<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Unterschrift Karteninhaber / Signature of cardholder	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Name und Unterschrift Bankmitarbeiter	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Datum / Date
---	--	---