Zahlungsreklamationsformular für Kreditkarten- und Deutsche Bank Card Plus-Umsätze / Deutsche Bank BusinessCard Direct (Debitkarte)-Umsätze

Deutsche Bank
Aktiengesellschaft

Das Zahlungsreklamationsformular für Karten nutzen Sie:

- um einen Umsatz eines bekannten Händlers, z. B. wegen doppelter/falscher Belastung, bereits erfolgter anderweitiger Bezahlung, rechtzeitiger Stornierung, Nichtlieferung zu reklamieren.

Um eine zügige Bearbeitung zu gewährleisten, ist es wichtig, dass das Zahlungsreklamationsformular vollständig ausgefüllt ist und alle erforderlichen Unterlagen inkl. einer Kopie der Umsatzabrechnung oder des Kontoauszuges beigefügt sind.

Bitte vergessen Sie nicht, das Formular zu unterschreiben!

Bitte beachten Sie bei Zahlungsreklamationen die Frist von 60 Tagen (ab dem Eingangsdatum des Umsatzbelegs) für die Einreichung der reklamierten Umsätze.

Bei einer berechtigten Zahlungsreklamation erhalten Sie die Gutschrift/-en nach erfolgreichem Bearbeitungsabschluss in der Umsatzabrechnung oder direkt im Kontoauszug (Deutsche Bank Card Plus) ausgewiesen.

Wichtiger Hinweis:
Zur Reklamation von Missbrauchstransaktionen nutzen Sie bitte das separate Formular „Eidesstattliche Versicherung (Affidavit)“. Missbrauchstransaktionen liegen z. B. vor, wenn eine gestohlene Karte eingesetzt wurde oder aber die Karte noch in Ihrem Besitz ist, aber nicht von Ihnen veranlasste Transaktionen ausgewiesen werden.

So geht es weiter:
Senden Sie die folgende Seite „Ausfertigung für die Bank“ inklusive der notwendigen Unterlagen entweder per E-Mail, Brief oder per Fax an:

E-Mail:
Disputekartenservicedeutschebank@tsysmsemea.com

Postadresse:
Deutsche Bank AG
Kundenservice Kreditkarte
Postfach 200 112
60605 Frankfurt am Main

Fax:
+ 49 69 / 2222 3433

003 00000 00 DBDE 1654 IFC A BE 260331

Löscht Ihre Formulareingabe

Ausfertigung für die Bank

Zahlungsreklamationsformular für Kreditkarten- und Deutsche Bank Card Plus-Umsätze / Deutsche Bank BusinessCard Direct (Debitkarte)-Umsätze

Deutsche Bank
Aktiengesellschaft

Deutsche Bank AG
Kundenservice Kreditkarte
E-Mail: Disputekartenservicedeutschebank@tsysmsemea.com
Faxnummer: 069 / 2222 3433

Postfach 200 112
60605 Frankfurt am Main

1 Allgemeine Informationen Karteninhaber / Cardholder information

FKN (Filial- / Kundennummer) / customer branch number

Vorname Karteninhaber / prename cardholder

Nachname Karteninhaber / last name cardholder

Kartennummer / cardnumber

Telefonnummer für Rückfragen (tagsüber)[1]

Geburtstdatum / date of birth

2 Informationen zur Zahlungsreklamation / Dispute information

Nur Kreditkarte: Angaben zur Kreditkartenabrechnung von

Monat Jahr

☐ **Reklamation eines Umsatzes (laut Abrechnung) / Dispute of one transaction**

Belegdatum / transaction date

Eingangsdatum / debit date

Reklamationsbetrag in Euro / amount in Euro

Währungsbetrag / currency amount

Währung (z. B. US$) / currency

Angabe des Unternehmens / Verwendungszweck (Karteneinsatz)/Merchant

☐ **Reklamation mehrerer Umsätze / Dispute of more transactions**

Bitte nehmen Sie Ihre Kreditkartenabrechnung oder Kontoauszug zur Hand, markieren Sie die entsprechenden Umsätze, die Sie reklamieren möchten, mit einem „X“ am Zeilenbeginn und fügen Sie sie als Kopie bei. Für die Bearbeitung der Zahlungsreklamation ist es unbedingt notwendig, dass Sie vorher Kontakt mit dem Händler zur Klärung des Vorgangs aufgenommen haben. /
Please mark the transactions that you dispute with an „x“ on your credit card or account statement and add a copy of this. To be able to work your dispute it is necessary that you have attempted to contact the merchant to try to resolve the issue.

Haben Sie bereits mit dem beanstandeten Unternehmen Kontakt aufgenommen, um eine Klärung herbeizuführen? / Did you already contact the merchant to try to solve the issue?

☐ Ja / yes, per: / via ☐ Brief / letter ☐ Telefon / phone ☐ E-Mail ☐ Fax am

☐ Nein, weil / No, because

Bitte wählen Sie aus folgenden Reklamationsgründen den passenden aus: / Please select one of the following dispute reasons:
Bitte fügen Sie alle relevanten Unterlagen, z. B. Kopie des Kaufbelegs, Nachweis über Warenrückgabe, Kopie der Korrespondenz mit dem Unternehmen, bei. / Please add all the relevant documents, e.g. copy of the sales slip, cancellation document, proof of merchant contact.

Umsatz/Kartenverfügung / Transaction

☐ Der Umsatz kann nicht zugeordnet werden / Cardholder does not recognise the transaction

☐ Der Betrag weicht von dem des Kaufbelegs ab / Transaction amount differs

☐ Der Betrag ist doppelt / mehrfach belastet worden / Amount was debited several times

☐ Die vereinbarte Gutschrift vom Händler ist noch nicht gebucht worden / Merchant credit not received

☐ Der Umsatz wurde in der falschen Währung abgebucht / Amount debited in the wrong currency

☐ Der Umsatz wurde mit einem anderen Zahlungsmittel bezahlt / Transaction was paid by other means

Bargeld / ATM transaction

☐ Ich habe den gewünschten Bargeldbetrag am Geldautomaten nicht erhalten/weniger erhalten / Funds not dispensed by ATM / Partial amount dispensed by ATM

003 00000 00 DBDE 1654 IFC A BE 260331

[1] Bitte unbedingt angeben, um evtl. Rückfragen beschleunigen zu können.

Zahlungsreklamationsformular für Kreditkarten- und Deutsche Bank Card Plus-Umsätze / Deutsche Bank BusinessCard Direct (Debitkarte)-Umsätze

Deutsche Bank
Aktiengesellschaft

Sonstiges / Miscellaneous

- ☐ Die Zahlung wurde vorgenommen, aber die Ware / Dienstleistung habe ich nicht erhalten / Goods / Services not received
- ☐ Der Betrag wurde belastet, obwohl die Berechtigung der dauerhaften Belastung entzogen wurde, z. B. durch Kündigung des Abonnements / Cancelled recurring Transaktion
- ☐ Lieferung / Service entsprach nicht den Beschreibungen / Product / Service was not as described
- ☐ Auftrag / Bestellung / (Hotel-)Reservierung wurde storniert / Order / Reservation was cancelled
- ☐ Weitere nicht zuordenbare Transaktion vom gleichen Händler / Further unknown transaction from same merchant

3 Weitere Erläuterungen des Sachverhalts / Additional information

4 Bestätigung der Angaben / Cardholder's signature

Datum / date

X

Ort / city

003 00000 00 DBDE 1654 IFC A BE 260331

Zahlungsreklamationsformular für Kreditkarten- und Deutsche Bank Card Plus-Umsätze / Deutsche Bank BusinessCard Direct (Debitkarte)-Umsätze

Deutsche Bank
Aktiengesellschaft

Deutsche Bank AG
Kundenservice Kreditkarte
E-Mail: Disputekartenservicedeutschebank@tsysmsemea.com
Faxnummer: 069 / 2222 3433

Postfach 200 112
60605 Frankfurt am Main

1 Allgemeine Informationen Karteninhaber / Cardholder information

FKN (Filial- / Kundennummer) / customer branch number

Vorname Karteninhaber / prename cardholder

Nachname Karteninhaber / last name cardholder

Kartennummer / cardnumber

Telefonnummer für Rückfragen (tagsüber)[1]

Geburtstdatum / date of birth

2 Informationen zur Zahlungsreklamation / Dispute information

Nur Kreditkarte: Angaben zur Kreditkartenabrechnung von

Monat Jahr

☐ **Reklamation eines Umsatzes (laut Abrechnung) / Dispute of one transaction**

Belegdatum / transaction date

Eingangsdatum / debit date

Reklamationsbetrag in Euro / amount in Euro

Währungsbetrag / currency amount

Währung (z. B. US$) / currency

Angabe des Unternehmens / Verwendungszweck (Karteneinsatz)/Merchant

☐ **Reklamation mehrerer Umsätze / Dispute of more transactions**

Bitte nehmen Sie Ihre Kreditkartenabrechnung oder Kontoauszug zur Hand, markieren Sie die entsprechenden Umsätze, die Sie reklamieren möchten, mit einem „X“ am Zeilenbeginn und fügen Sie sie als Kopie bei. Für die Bearbeitung der Zahlungsreklamation ist es unbedingt notwendig, dass Sie vorher Kontakt mit dem Händler zur Klärung des Vorgangs aufgenommen haben. /
Please mark the transactions that you dispute with an „x“ on your credit card or account statement and add a copy of this. To be able to work your dispute it is necessary that you have attempted to contact the merchant to try to resolve the issue.

Haben Sie bereits mit dem beanstandeten Unternehmen Kontakt aufgenommen, um eine Klärung herbeizuführen? / Did you already contact the merchant to try to solve the issue?

☐ Ja / yes, per: / via ☐ Brief / letter ☐ Telefon / phone ☐ E-Mail ☐ Fax am

☐ Nein, weil / No, because

Bitte wählen Sie aus folgenden Reklamationsgründen den passenden aus: / Please select one of the following dispute reasons:
Bitte fügen Sie alle relevanten Unterlagen, z. B. Kopie des Kaufbelegs, Nachweis über Warenrückgabe, Kopie der Korrespondenz mit dem Unternehmen, bei. / Please add all the relevant documents, e.g. copy of the sales slip, cancellation document, proof of merchant contact.

Umsatz/Kartenverfügung / Transaction

☐ Der Umsatz kann nicht zugeordnet werden / Cardholder does not recognise the transaction

☐ Der Betrag weicht von dem des Kaufbelegs ab / Transaction amount differs

☐ Der Betrag ist doppelt / mehrfach belastet worden / Amount was debited several times

☐ Die vereinbarte Gutschrift vom Händler ist noch nicht gebucht worden / Merchant credit not received

☐ Der Umsatz wurde in der falschen Währung abgebucht / Amount debited in the wrong currency

☐ Der Umsatz wurde mit einem anderen Zahlungsmittel bezahlt / Transaction was paid by other means

Bargeld / ATM transaction

☐ Ich habe den gewünschten Bargeldbetrag am Geldautomaten nicht erhalten/weniger erhalten / Funds not dispensed by ATM / Partial amount dispensed by ATM

003 00000 00 DBDE 1654 IFC A BE 260331

[1] Bitte unbedingt angeben, um evtl. Rückfragen beschleunigen zu können.

Zahlungsreklamationsformular für Kreditkarten- und Deutsche Bank Card Plus-Umsätze / Deutsche Bank BusinessCard Direct (Debitkarte)-Umsätze

Deutsche Bank
Aktiengesellschaft

Sonstiges / Miscellaneous

- ☐ Die Zahlung wurde vorgenommen, aber die Ware / Dienstleistung habe ich nicht erhalten / Goods / Services not received
- ☐ Der Betrag wurde belastet, obwohl die Berechtigung der dauerhaften Belastung entzogen wurde, z. B. durch Kündigung des Abonnements / Cancelled recurring Transaktion
- ☐ Lieferung / Service entsprach nicht den Beschreibungen / Product / Service was not as described
- ☐ Auftrag / Bestellung / (Hotel-)Reservierung wurde storniert / Order / Reservation was cancelled
- ☐ Weitere nicht zuordenbare Transaktion vom gleichen Händler / Further unknown transaction from same merchant

3 Weitere Erläuterungen des Sachverhalts / Additional information

4 Bestätigung der Angaben / Cardholder's signature

Datum / date

X

Ort / city

003 00000 00 DBDE 1654 IFC A BE 260331