



# Zahlungsreklamation Karteninhaber

Hinweis: Nicht gültig für die Sparkassen-Card mit Co-Badge Debit Mastercard oder Visa Debit

Bitte senden an:  
qards GmbH  
Karteninhaberservice

oder per Fax an:  
**089/411 116 400**

**reklamation@qards.services**

oder per Post an:  
**Postfach 2566, 94015 Passau**

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	
<input type="checkbox"/> <b>Doppelbelastung</b>	Service debited several times
<input type="checkbox"/> <b>Umsatz durch Bargeldauszahlung am Geldautomaten nicht korrekt</b>	Incorrect transaction through an ATM withdrawal
<input type="checkbox"/> Auszahlung erfolgte trotz Belastung nicht <input type="checkbox"/> Teilbetrag erhalten <input type="checkbox"/> Doppelte Belastung	
<input type="checkbox"/> <b>Ware / Dienstleistung nicht erhalten</b>	Merchandise / Service not received
Kopie der Bestell- bzw. Buchungsbestätigung (Marke, Modell, Leistungsdatum etc.) beifügen	
<input type="checkbox"/> <b>Verdacht auf Markenfälschung bei Onlinebestellung</b>	Counterfeit goods - online purchase -
Bei der von mir bestellten Ware handelt es sich vermutlich um eine Markenfälschung	
<input type="checkbox"/> <b>Anderweitige Bezahlung des Umsatzes</b>	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	

**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 Kreditkarte 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 reason

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 des Sparkassenmitarbeiter

Zahlungsreklamation Karteninhaber

- 2 von 2 -