

Kreditkarten-Zahlungsreklamation - Infoblatt für Kunden

Sehr geehrter Kunde,

sofern Ihnen bei der Abrechnung Ihrer Kreditkarte Unregelmäßigkeiten aufgefallen sind, wie zum Beispiel eine doppelte Belastung, können Sie über uns eine Zahlungsreklamation veranlassen. Ihre Reklamation werden wir zusammen mit den dazu gehörigen Unterlagen an das Kartenunternehmen CardProcess weitergeben, das Ihren Vorgang prüft.

Damit Ihr Anliegen schnell geklärt werden kann, fügen Sie bitte aussagekräftige Belege bei, wie Schriftverkehr mit dem Händler, die Auftragsbestätigung oder sonstige Nachweise. Sofern CardProcess weitere Unterlagen von Ihnen benötigt, wird das Kartenunternehmen direkt auf Sie zukommen. Bitte beachten Sie unbedingt die Frist, die Ihnen CardProcess dafür einräumt, weitere Unterlagen nachzureichen.

Aufgrund gesetzlicher Widerspruchsfristen des Händlers kann es bis zu zwölf Wochen dauern bis Ihre Reklamation abgeschlossen ist. Sofern der Händler der Reklamation nicht widerspricht, erhalten Sie von uns die Gutschrift auf Ihr Girokonto. Andernfalls haben Sie die Möglichkeit, zivilrechtliche Schritte gegen den Händler einzuleiten.

Welche Unterlagen werden benötigt?

Vor Einreichung der Reklamation muss ein direkter Klärungsversuch mit dem Händler erfolgen.

Der Betrag wurde doppelt/mehrfach belastet:

- schriftlicher Nachweis über den Klärungsversuch mit dem Händler (Kopie des Schreibens, E-Mails, etc.)
- vorhandene Belege/Rechnungen

Bestellte Ware/Leistung ganz oder teilweise nicht erhalten:

- schriftlicher Nachweis über den Klärungsversuch mit dem Händler (Kopie des Schreibens, E-Mails, etc.)

Ware an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten:

- schriftlicher Nachweis über den Klärungsversuch mit dem Händler (Kopie des Schreibens, E-Mails, etc.)
- Rücksendebeleg des Versandunternehmens bzw. Empfangsbestätigung des Händlers

Auftrag/Bestellung/Reservierung storniert:

- Nachweis inklusive Stornierungsnummer und Stornierungsdatum
- Auftrags- und Buchungsunterlagen

Nachträgliche Belastung durch Händler (Autovermietung, Hotel, Kreuzfahrt):

- schriftlicher Nachweis über den Klärungsversuch mit dem Händler (Kopie des Schreibens, E-Mails, etc.)
- Falls vorhanden: Unterlagen zur Nachbelastung

Angekündigte Gutschrift nicht erhalten:

- schriftlicher Nachweis über Aufforderung zur Gutschrift bei dem Händler (Kopie des Schreibens, E-Mails, etc.)
- schriftlicher Nachweis über Zusage zur Gutschrift vom Händler (Kopie des Schreibens, E-Mails, etc.)

Abo/wiederkehrende Belastung trotz Kündigung:

- Kündigungsnachweis bitte beilegen!

Betrag wurde mit anderem Zahlungsmittel beglichen:

- schriftlicher Nachweis über den Klärungsversuch mit dem Händler (Kopie des Schreibens, E-Mails, etc.)
- Beleg/Quittung der Bezahlung über anderes Zahlungsmittel

Der Betrag wurde von X auf X erhöht:

- Beleg mit Rechnungsbetrag

Geld am Geldautomaten nicht oder nur teilweise erhalten:

- Nachweise - falls vorhanden

Sonstiges:

- Detaillierte Beschreibung des Sachverhaltes und des Reklamationsgrunds