

Bitte vollständig ausgefüllt und unterschrieben **im Original** oder per Fax **0911/369-10 00** an die Consorsbank senden.

Girokonto-Nr.

**Hinweis:**

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.

Consorsbank  
90318 Nürnberg

**Karteninhaber Reklamation** Cardholder Dispute

<b>Name, Vorname/n</b> Surname, Prenom/s	<b>Händlername</b> Merchant name
<b>Reklamierter Betrag</b> Disputed amount	<b>Kaufdatum</b> Transaction date
<b>Visa-Kartenummer</b> Cardnumber	

**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, Tel. +49 (0) 69/66 57-13 33)**  
I neither made nor authorized this transaction. (Card must be blocked, Tel. +49 (0) 69/66 57-13 33)  
**Ich habe Strafanzeige erstattet. (Nachweis anbei)** I reported an offence. (Proof attached)
- 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. Eine Sachverhaltsdarstellung liegt bei.**  
The credit card was lost/stolen and is not kept in my possession. A statement of content is attached.

- 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 canceled. (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 (Bitte ggf. zusätzliches Blatt verwenden):**  
Other reason of complaint, please describe below (Please use additional sheet if necessary):

---

---

---

**Unterschrift Karteninhaber** Signature of cardholder

<b>Ort, Datum</b> Location, date	<b>Unterschrift</b> Signature
-------------------------------------	----------------------------------

Durch meine Unterschrift ermächtige ich die Consorsbank der ermittelnden Polizeibehörde Auskünfte über meine reklamationsgegenständlichen personenbezogenen Daten zu geben, sowie notwendige Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

**Hinweis:**

Die Reklamationsbearbeitung erfolgt im Auftrag der Consorsbank durch equensWordline GmbH, Hahnstr. 25, 60528 Frankfurt am Main.