

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

Name, Vorname/n Surname, Prenom/s	Händlername Merchant name
Reklamierter Betrag Disputed amount	Kaufdatum Transaction date
VISA-Kartenummer 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

Ort, Datum Location, date	Unterschrift 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.