

# Reklamation von Kartenumsätzen

## (Kredit- und/oder Girokarte)

### An die DKB AG

Telefonnummer: 030 120 300 00  
Fax: 030 120 300 03  
E-Mail: [info@dkb.de](mailto:info@dkb.de)

Kreditkartennummer (16-stellig)  
\_\_\_\_\_  
und/oder Girokarte zu Konto  
\_\_\_\_\_  
Ihre Telefonnummer für Rückfragen  
\_\_\_\_\_  
Kundenname (Name, Vorname)  
\_\_\_\_\_

Bitte informieren Sie uns unverzüglich, nachdem Sie unrechtmäßige Belastungen festgestellt haben. Um eine schnelle Klärung zu gewährleisten und Rückfragen zu vermeiden, fügen Sie bitte zu diesem Formular eine Sachverhaltsdarstellung, Kreditkartenabrechnung oder Umsatzübersicht sowie weitere aussagekräftige Unterlagen bei (z. B.: Kaufbeleg, Kommunikation mit dem Händler, sonstige Nachweise oder Unterlagen).

Vielen Dank!

### Angaben zum Umsatz

Reklamieren Sie mehrere Umsätze aus gleichem Grund/Ursache, fügen Sie bitte Ihre Kreditkartenabrechnung oder Umsatzübersicht dem Formular bei und kennzeichnen bitte darauf die betroffenen Umsätze. Sie brauchen dann das Formular nur 1x auszufüllen.

Name des Vertragsunternehmens  
\_\_\_\_\_  
Betrag in EURO  
\_\_\_\_\_  
Höhe des reklamierten Betrages sofern abweichender Betrag  
\_\_\_\_\_  
Buchungsdatum  
\_\_\_\_\_

### Angaben zum Grund (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Doppelbelastung                        | Ein Umsatz wurde doppelt belastet.   |
| <input type="checkbox"/> Belegkopie wird gewünscht              | Beleg wird bei der Händlerbank angefordert. Diese ist nicht verpflichtet, eine Kopie vorzulegen. |
| <input type="checkbox"/> Belastung kann nicht zugeordnet werden | Z. B. Beschreibung des Händlernamens auf der Abrechnung nicht eindeutig                          |
| <input type="checkbox"/> Geldautomatenumsatz                    | <input type="checkbox"/> Auszahlung erfolgte nicht, aber Belastung ist erfolgt                   |
|   | <input type="checkbox"/> Teilbetrag erhalten   |
|   | <input type="checkbox"/> Doppelte Belastung  |

<input type="checkbox"/> Anderweitige Bezahlung des Umsatzes	Abweichende Bezahlung (z. B. Überweisung, Bar, andere Karte, Voucher etc.) + Versuch der direkten Klärung Ihrerseits mit dem Händler muss nachgewiesen werden, Unterlagen beifügen
<input type="checkbox"/> Stornierung eines Auftrages/Bestellung/Reservierung	Nachweis der Stornierung + Versuch der direkten Klärung Ihrerseits mit dem Händler beifügen/Stornierungsnummer sowie Stornierungsdatum angeben
<input type="checkbox"/> Wiederkehrende Belastungen	Ein gekündigtes Internet-Abo wird weiterbelastet/Nachweis der Kündigung beifügen
<input type="checkbox"/> Umsatz wurde nicht getätigt (Missbrauch/Betrug durch Dritte)/ Amount not authorized (see attached transactions)	<p>Weder Karteninhaber noch eine andere Person in meinem Auftrag haben den Umsatz autorisiert und die Karte war immer in meinem Besitz./Neither cardholder nor anyone authorized by him was engaged in this txn. Cardholder was in possession of his card.</p> <p>Bitte reichen Sie uns neben einer zusätzlichen Sachverhaltsdarstellung folgende Unterlagen (in Kopie ausreichend) ein.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bei Geldautomatenumsätzen (weltweit!) und bei reklamierten Umsätzen innerhalb Deutschland (<u>außer</u> Internet):<ul style="list-style-type: none"><li>- persönliche Stellungnahme zum Verbleib der Karte oder</li><li>- persönliche Stellungnahme PIN (Aufbewahrung).</li></ul></li><li>- Bei späterer Reklamation:<ul style="list-style-type: none"><li>- detaillierte Stellungnahme der Ursache der Verzögerung.</li></ul></li><li>- Bei späterer Kartensperre (zwischen Betrugsumsätzen und Sperre liegen mehr als 15 Tage):<ul style="list-style-type: none"><li>- detaillierte Stellungnahme der Ursache der Verzögerung.</li></ul></li></ul> <p>Bitte senden Sie uns, sofern Ihnen die Karte vorliegt, diese entwertet zu.</p>
<input type="checkbox"/> Sonstige Gründe	Bitte nutzen Sie zur Beschreibung des Grundes das Feld „Bemerkungen“. Zusätzlich muss der Nachweis Ihrerseits erbracht werden, dass die direkte Klärung mit dem Händler bisher erfolglos war.

Bemerkungen:

---

---

Ort, Datum



Unterschrift Karteninhaber/Signature Cardholder

Die Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Kreditkartenreklamation/en erfolgt durch die Bayern Card-Services GmbH, unserem Kreditkartenservicecenter, im Auftrag der DKB AG.