

## Zahlungsreklamation für Kreditkarten- und Postbank Card plus-/ Umsätze/Postbank Business Card plus (Debitkarte)-Umsätze

Ihr Vertragspartner: Postbank – eine Niederlassung der Deutsche Bank AG (nachfolgend „Bank“ genannt)

### Das Zahlungsreklamationsformular für Karten nutzen Sie:

- um einen Umsatz eines bekannten Händlers, z. B. wegen doppelter/falscher Belastung, bereits erfolgter anderweitiger Bezahlung, rechtzeitiger Stornierung, Nichtlieferung zu reklamieren.

Um eine zügige Bearbeitung zu gewährleisten, ist es wichtig, dass das Zahlungsreklamationsformular vollständig ausgefüllt ist und alle erforderlichen Unterlagen inkl. einer Kopie der Umsatzabrechnung oder des Kontoauszuges beigelegt sind.

Bitte vergessen Sie nicht, das Formular zu unterschreiben!

Bitte beachten Sie bei Zahlungsreklamationen die Frist von 60 Tagen (ab dem Eingangsdatum des Umsatzbelegs) für die Einreichung der reklamierten Umsätze.

Bei einer berechtigten Zahlungsreklamation erhalten Sie die Gutschrift/-en nach erfolgreichem Bearbeitungsabschluss in der Umsatzabrechnung oder direkt im Kontoauszug (Postbank Card Plus) ausgewiesen.

#### **Wichtiger Hinweis:**

Zur Reklamation von Missbrauchstransaktionen nutzen Sie bitte das separate Formular „Eidesstattliche Versicherung (Affidavit)“. Missbrauchstransaktionen liegen z. B. vor, wenn eine gestohlene Karte eingesetzt wurde oder aber die Karte noch in Ihrem Besitz ist, aber nicht von Ihnen veranlasste Transaktionen ausgewiesen werden.

#### **So geht es weiter:**

Senden Sie die folgende Seite „Ausfertigung für die Bank“ inklusive der notwendigen Unterlagen entweder per E-Mail, Brief oder per Fax an:

**E-Mail:** [Disputekartenservicepostbank@tsysmsemea.com](mailto:Disputekartenservicepostbank@tsysmsemea.com)

#### **Postadresse:**

Postbank  
Kundenservice Kreditkarte  
Postfach 200 112  
60605 Frankfurt am Main

#### **Fax:**

+ 49 69 / 2222 3433

## Zahlungsreklamation für Kreditkarten- und Postbank Card plus-/ Umsätze/Postbank Business Card plus (Debitkarte)-Umsätze

Ihr Vertragspartner: Postbank – eine Niederlassung der Deutsche Bank AG (nachfolgend „Bank“ genannt)

Postbank  
Kundenservice Kreditkarte  
Postfach 200 112  
60605 Frankfurt am Main  
Fax: 069/2222 3433  
E-Mail:  
[Disputekartenservicepostbank@tsysmemea.com](mailto:Disputekartenservicepostbank@tsysmemea.com)

### 1 Allgemeine Informationen Karteninhaber/Cardholder information

FKN (Filial-/Kundennummer)/ customer branch number			
Vorname Nachname Karteninhaber/ cardholder			
Kartenummer/cardnumber			
Telefonnummer für Rückfragen (tagsüber) <sup>1</sup>			
Geburtsdatum/date of birth			

### 2 Informationen zur Zahlungsreklamation/Dispute information

Nur Kreditkarte: Angaben zur Kreditkartenabrechnung von   
Monat Jahr

#### Reklamation eines Umsatzes (laut Abrechnung)/Dispute of one transaction

Belegdatum/transaction date	Eingangsdatum/debit date	Reklamationsbetrag in Euro/amount in Euro
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Währungsbetrag/currency amount	Währung (z. B. US\$)/currency	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Angabe des Unternehmens/Verwendungszweck (Karteneinsatz)/Merchant

#### Reklamation mehrerer Umsätze/Dispute of more transactions

Bitte nehmen Sie Ihre Kreditkartenabrechnung oder Kontoauszug zur Hand, markieren Sie die entsprechenden Umsätze, die Sie reklamieren möchten, mit einem „X“ am Zeilenbeginn und fügen Sie sie als Kopie bei. Für die Bearbeitung der Zahlungsreklamation ist es unbedingt notwendig, dass Sie vorher Kontakt mit dem Händler zur Klärung des Vorgangs aufgenommen haben. /  
Please mark the transactions that you dispute with an „X“ on your credit card or account statement and add a copy of this. To be able to work your dispute it is necessary that you have attempted to contact the merchant to try to resolve the issue.

**Haben Sie bereits mit dem beanstandeten Unternehmen Kontakt aufgenommen, um eine Klärung herbeizuführen? /  
Did you already contact the merchant to try to solve the issue?**

Ja/yes, per:/via	Brief/letter	Telefon/phone	E-Mail	Fax	am	<input type="text"/>
Nein, weil/No, because <input type="text"/>						

**Bitte wählen Sie aus folgenden Reklamationsgründen den passenden aus:/Please select one of the following dispute reasons:**

Bitte fügen Sie alle relevanten Unterlagen, z. B. Kopie des Kaufbelegs, Nachweis über Warenrückgabe, Kopie der Korrespondenz mit dem Unternehmen, bei./Please add all the relevant documents, e.g. copy of the sales slip, cancellation document, proof of merchant contact.

#### Umsatz/Kartenverfügung/Transaction

- Der Umsatz kann nicht zugeordnet werden/Cardholder does not recognise the transaction
- Der Betrag weicht von dem des Kaufbelegs ab/Transaction amount differs
- Der Betrag ist doppelt/mehrfach belastet worden/Amount was debited several times
- Die vereinbarte Gutschrift vom Händler ist noch nicht gebucht worden/Merchant credit not received
- Der Umsatz wurde in der falschen Währung abgebucht/Amount debited in the wrong currency
- Der Umsatz wurde mit einem anderen Zahlungsmittel bezahlt/Transaction was paid by other means

#### Bargeld/ATM transaction

Ich habe den gewünschten Bargeldbetrag am Geldautomaten nicht erhalten/weniger erhalten /  
Funds not dispensed by ATM/Partial amount dispensed by ATM

<sup>1</sup> Bitte unbedingt angeben, um evtl. Rückfragen beschleunigen zu können.

## Zahlungsreklamation für Kreditkarten- und Postbank Card plus-/ Umsätze/Postbank Business Card plus (Debitkarte)-Umsätze

### Sonstiges / Miscellaneous

Die Zahlung wurde vorgenommen, aber die Ware/Dienstleistung habe ich nicht erhalten /  
Goods/Services not received

Der Betrag wurde belastet, obwohl die Berechtigung der dauerhaften Belastung entzogen wurde, z. B. durch Kündigung des Abonnements /  
Cancelled recurring Transaktion

Lieferung / Service entsprach nicht den Beschreibungen / Product/Service was not as described

Auftrag/Bestellung/(Hotel-)Reservierung wurde storniert / Order/Reservation was cancelled

Weitere nicht zuordenbare Transaktion vom gleichen Händler/Further unknown transaction from same merchant

### 3 Weitere Erläuterungen des Sachverhalts/Additional information


### 4 Bestätigung der Angaben/Cardholder's signature

Datum / date

--

Ort / city

--

X

Unterschrift des Karteninhabers/cardholder's signature

## Zahlungsreklamation für Kreditkarten- und Postbank Card plus-/ Umsätze/Postbank Business Card plus (Debitkarte)-Umsätze

Ihr Vertragspartner: Postbank – eine Niederlassung der Deutsche Bank AG (nachfolgend „Bank“ genannt)

Postbank  
Kundenservice Kreditkarte  
Postfach 200 112  
60605 Frankfurt am Main  
Fax: 069/2222 3433  
E-Mail:  
[Disputekartenservicepostbank@tsysmemea.com](mailto:Disputekartenservicepostbank@tsysmemea.com)

### 1 Allgemeine Informationen Karteninhaber/Cardholder information

FKN (Filial-/Kundennummer)/ customer branch number			
Vorname Nachname Karteninhaber/ cardholder			
Kartennummer/cardnumber			
Telefonnummer für Rückfragen (tagsüber) <sup>1</sup>			
Geburtsdatum/date of birth			

### 2 Informationen zur Zahlungsreklamation/Dispute information

Nur Kreditkarte: Angaben zur Kreditkartenabrechnung von   
Monat Jahr

#### Reklamation eines Umsatzes (laut Abrechnung)/Dispute of one transaction

Belegdatum/transaction date	Eingangsdatum/debit date	Reklamationsbetrag in Euro/amount in Euro
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Währungsbetrag/currency amount	Währung (z. B. US\$)/currency
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Angabe des Unternehmens/Verwendungszweck (Karteneinsatz)/Merchant

#### Reklamation mehrerer Umsätze/Dispute of more transactions

Bitte nehmen Sie Ihre Kreditkartenabrechnung oder Kontoauszug zur Hand, markieren Sie die entsprechenden Umsätze, die Sie reklamieren möchten, mit einem „X“ am Zeilenbeginn und fügen Sie sie als Kopie bei. Für die Bearbeitung der Zahlungsreklamation ist es unbedingt notwendig, dass Sie vorher Kontakt mit dem Händler zur Klärung des Vorgangs aufgenommen haben./

Please mark the transactions that you dispute with an „x“ on your credit card or account statement and add a copy of this. To be able to work your dispute it is necessary that you have attempted to contact the merchant to try to resolve the issue.

**Haben Sie bereits mit dem beanstandeten Unternehmen Kontakt aufgenommen, um eine Klärung herbeizuführen?/  
Did you already contact the merchant to try to solve the issue?**

Ja/yes, per:/via Brief/letter Telefon/phone E-Mail Fax am

Nein, weil/No, because

**Bitte wählen Sie aus folgenden Reklamationsgründen den passenden aus:/Please select one of the following dispute reasons:**

Bitte fügen Sie alle relevanten Unterlagen, z. B. Kopie des Kaufbelegs, Nachweis über Warenrückgabe, Kopie der Korrespondenz mit dem Unternehmen, bei./Please add all the relevant documents, e.g. copy of the sales slip, cancellation document, proof of merchant contact.

#### Umsatz/Kartenverfügung/Transaction

- Der Umsatz kann nicht zugeordnet werden/Cardholder does not recognise the transaction
- Der Betrag weicht von dem des Kaufbelegs ab/Transaction amount differs
- Der Betrag ist doppelt/mehrfach belastet worden/Amount was debited several times
- Die vereinbarte Gutschrift vom Händler ist noch nicht gebucht worden/Merchant credit not received
- Der Umsatz wurde in der falschen Währung abgebucht/Amount debited in the wrong currency
- Der Umsatz wurde mit einem anderen Zahlungsmittel bezahlt/Transaction was paid by other means

#### Bargeld/ATM transaction

Ich habe den gewünschten Bargeldbetrag am Geldautomaten nicht erhalten/weniger erhalten /  
Funds not dispensed by ATM/Partial amount dispensed by ATM

<sup>1</sup> Bitte unbedingt angeben, um evtl. Rückfragen beschleunigen zu können.

## Zahlungsreklamation für Kreditkarten- und Postbank Card plus-/ Umsätze/Postbank Business Card plus (Debitkarte)-Umsätze

### Sonstiges / Miscellaneous

Die Zahlung wurde vorgenommen, aber die Ware/Dienstleistung habe ich nicht erhalten /  
Goods/Services not received

Der Betrag wurde belastet, obwohl die Berechtigung der dauerhaften Belastung entzogen wurde, z. B. durch Kündigung des Abonnements /  
Cancelled recurring Transaktion

Lieferung / Service entsprach nicht den Beschreibungen / Product/Service was not as described

Auftrag/Bestellung/(Hotel-)Reservierung wurde storniert / Order/Reservation was cancelled

Weitere nicht zuordenbare Transaktion vom gleichen Händler/ Further unknown transaction from same merchant

### 3 Weitere Erläuterungen des Sachverhalts / Additional information


### 4 Bestätigung der Angaben / Cardholder's signature

Datum / date

--

Ort / city

--

X

Unterschrift des Karteninhabers / cardholder's signature