

Das Formular Reklamation Umsatz/Bargeldauszahlung mit Mastercard Karten (Debit-/Kreditkarte) ist in folgenden Fällen zu nutzen:

Sie

- möchten zur Klärung des Umsatzes/der Bargeldauszahlung den Transaktionsbeleg anfordern
- reklamieren einen Umsatz eines bekannten Händlers, z. B. wegen doppelter/falscher Belastung, bereits erfolgter anderweitiger Bezahlung, rechtzeitiger Stornierung, Nichtlieferung

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

Achten Sie bitte stets auf Ihre Unterschrift! Ohne Ihre Unterschrift kann die Reklamation nicht abschließend bearbeitet werden und Zeitverzögerungen sind die Folge.

Das Reklamationsformular kann sowohl am Bildschirm ausgefüllt und ausgedruckt als auch ausgedruckt und handschriftlich ausgefüllt werden. Im Anschluss können Sie uns das Formular inkl. der notwendigen Unterlagen postalisch zusenden oder an die 069-2222 3433 faxen. Eine zusätzliche Formularnachsendung per Post ist dann nicht vorzunehmen.

Bei einer berechtigten Reklamation erhalten Sie die Gutschrift(en) nach erfolgreichem Bearbeitungsabschluss in Ihrer Umsatzabrechnung oder direkt im Kontoauszug (Mastercard direkt) ausgewiesen.

Wichtiger Hinweis:

Zur Reklamation von missbräuchlichen Umsätzen ist das separate Formular „Eidesstattliche Versicherung bei missbräuchlichen Umsätzen mit Mastercard Karten (Debit-/Kreditkarten)“ zu nutzen. Missbräuchliche Umsätze liegen z. B. vor, wenn eine gestohlene Debit-/Kreditkarte eingesetzt wurde oder aber die Debit-/Kreditkarte noch in Ihrem Besitz ist, aber nicht von Ihnen veranlasste Umsätze (u.a. Bargeldauszahlungen) ausgewiesen werden.

Zurücksenden per Post: norisbank GmbH, Kundenservice Karten
Postfach 200 112, 60605 Frankfurt am Main

Allgemeine Informationen Debit-/Kreditkarteninhaber

Debit-/Kreditkarteninhaber Frau Herr

Name, Vorname

Kartennummer

Telefonnummer für Rückfragen (tagsüber)*

* Bitte unbedingt angeben, um evtl. Rückfragen beschleunigen zu können.

Informationen zur Reklamation Umsatz/Bargeldauszahlung

Nur bei Mastercard Kreditkarte: Angaben zur Kreditkartenabrechnung von /
Monat Jahr

Reklamation eines Umsatzes (laut Abrechnung)

Belegdatum Eingangdatum Reklamationsbetrag in Euro

Währungsbetrag Währung (z.B. US\$)

Angabe des Unternehmens/
Verwendungszweck (Kreditkarteneinsatz)

Reklamation mehrerer Umsätze/Bargeldauszahlungen

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

Haben Sie bereits mit dem beanstandeten Unternehmen Kontakt aufgenommen, um eine Klärung herbeizuführen?

ja per: Brief Telefon E-Mail Fax am

Nein, weil

Bitte wählen Sie aus folgenden Reklamationsgründen den passenden aus:

Bitte fügen Sie alle relevanten Unterlagen, z.B. Kopie des Kaufbelegs, Nachweis über Warenrückgabe, Kopie der Korrespondenz mit dem Unternehmen, bei.

Beleganforderung

Anforderung des Umsatzbelegs
(Bitte beachten Sie, dass eine Beleganforderung nicht automatisch zu einer Reklamation führt. Diese ist ggf. separat vorzunehmen.)

Umsatz

- Der Umsatz kann nicht zugeordnet werden
- Der Betrag weicht von dem des Kaufbelegs ab
- Der Betrag ist doppelt/mehrfach belastet worden
- Die vereinbarte Gutschrift vom Händler ist noch nicht gebucht worden
- Der Umsatz wurde in der falschen Währung abgebucht
- Der Umsatz wurde mit einem anderen Zahlungsmittel bezahlt

Bargeldauszahlung

Am Geldautomaten wurde kein/weniger Bargeld ausgezahlt

Sonstiges


- Die Zahlung wurde vorgenommen, aber die Ware/Dienstleistung habe ich nicht erhalten
- Der Betrag wurde belastet, obwohl die Berechtigung der dauerhaften Belastung entzogen wurde, z.B. durch Kündigung des Abonnements
- Lieferung/Service entsprach nicht den Beschreibungen
- Auftrag/Bestellung/(Hotel-)Reservierung wurde storniert
- Weitere nicht zuordenbare Umsätze vom gleichen Händler

Bitte unterschreiben Sie auf Seite 2.

Weitere Erläuterungen des Sachverhalts

Empty box for further details.

Bestätigung der Angaben

Datum, Ort	 Unterschrift des Debit-/Kreditkarteninhabers
------------	--