Openbank

Reklamation von Visa-/Mastercard Transaktionen

FALL Nº:

Angaben zu Inhaber und Karte:

NAME DES INHABERS (cardholder name):

KARTENNUMMER (cardnumber):

☐ Im Besitz des Inhabers (in ch possession) ☐ Verlorene Karte (Lost) ☐ Gestohlene Karte (Stolen)

Beschreibung der strittigen Vorgänge (Detail of the disputed transactions)

Vorgangsdatum Date	**Name des Geschäfts** Merchant	**Betrag (Originalwährung)** Amount (original currency)	**Betrag in Euro** Amount (EUR)

Sollten mehrere verdächtige Vorgänge vorliegen, füllen Sie bitte so viele Formulare wie erforderlich aus. / In case of several transactions under dispuste, please fulfill as many exhibits as they were required

Sehr geehrte Damen und Herren,
Dear Sir/Madam,

Als Inhaber der angegebenen Karte reklamiere ich aus dem unten beschriebenen Grund den Betrag, mit dem mein Konto belastet wurde.
As a cardholder shown above, I claim back the amount charged into my account for the reason indicated in the next box.

☐ **Ich versichere, dass ich die damit verbundende Abbuchung nicht durchgeführt oder genehmigt habe, und dass die Karte jederzeit und bis zu ihrer Sperrung durch die Bank in meinem Besitz gewesen ist.** / I certify that I have neither made nor authorised the above described transactions and the card has always been in my possession, until it was cancelled by my bank.
Markieren Sie dieses Kästchen NUR im Fall einer gefälschten Karte.

☐ **Ich versichere, dass weder ich noch eine von mir bevollmächtigte Person die damit verbundenen Abbuchungen vorgenommen haben. Weder ich noch eine von mir bevollmächtigte Person haben die entsprechenden Waren oder Dienstleistungen erhalten.**/ I certify that the charges above listed were not made by me or by any other person authorised by me, nor were the goods or services charged as a result of the above transaction received by me or any other person authorised by me.

☐ **Die Zahlung erfolgte auf anderem Wege, die Rechnung wurde in bar, mit Scheck, mit Karte (angehängte Fotokopie) bezahlt** / Paid by other means, the bill was paid in cash, by check, by another credit card (I enclose copy).
___Ich habe das Geschäft am ___/___/___ (per Telefon/ Fax / E-Mail) informiert. / I informed the merchant by (Phone / Fax /Email. I attach proof of it. (*) ANHANG "A" AUSFÜLLEN (FULFILL ATTACHMENT "A")

☐ **Ich habe die bestellten Waren / den angeforderten Betrag am Geldautomaten / die Dienstleistungen, die der reklamierten Transaktion entsprechen, nicht erhalten. Der voraussichtliche Termin für den Empfang war ___/___/___.** / I have not received the ordered merchandise/ cash not received from ATM/ services related to the claimed transaction. The expected delivery date was ___/___/___.
___Ich habe das Geschäft am ___/___/___ (per Telefon/ Fax /E-mail) informiert. / I informed the merchant by (Phone / Fax /Email. I attach proof of it. (*) ANHANG "A" AUSFÜLLEN (FULFILL ATTACHMENT "A")

☐ **Ich habe den am Geldautomaten angeforderten Betrag nur teilweise (erhaltener Betrag_____) erhalten.** / I partially received the amount that I requested through an ATM cash withdrawal (received amount_____).

Open Bank S.A. Sitz der Gesellschaft: Paseo de la Castellana 24, 28046, Madrid, Spanien - Handelsregister Madrid, Folio 202, Band 5308, Blatt M – 87030 – CIF A28021079

Openbank

☐ **Der Rechnungsbetrag wurde von _____ auf _____. geändert. Ich füge eine Kopie meiner/s Hotelrechnung / Abrechnung / Mietwagenvertrags bei.** / The amount on the sales slip has been altered from_____ to _____. Please find enclosed my copy of the sales slip / hotel invoice / rental car contract.

☐ **Die beigefügte Gutschrift wurde nicht bearbeitet.** / The enclosed credit voucher has not been processed.
___**Ich habe das Geschäft am** ____/____/____ (por teléfono/ Fax / Correo electrónico) / I informed the merchant by (Phone /Fax /Email. I attach proof of it. (*) ANHANG "A" AUSFÜLLEN (FULFILL ATTACHMENT "A")

☐ **Ich habe in diesem Geschäft einen Vorgang durchgeführt, habe jedoch den/die aufgelisteten Vorgang/Vorgänge weder genehmigt noch vorgenommen. Die Karte war zu diesem Zeitpunkt in meinem Besitz (beigefügte Fotokopie der korrekten Rechnung).** / I made one transaction at this merchantbut I did neither authorise nor participate in the indicated transaction/s. The card was in my possession at the time of thetransaction. (I enclose a photocopy of the acknowledged bill).

☐ **Für diesen Vorgang wurde der Betrag mehr als einmal abgebucht.** / I have been charged more than once for the same transaction.

☐ **Ich habe das Unternehmen gebeten, mein Abonnement mit Datum ____/____/____ (beigefügter Beleg) zu kündigen** / I have requested the merchant to cancel my recurring subscription on ____/____/____ (I enclose relevant written proof).
___**Ich habe das Geschäft am** ____/____/____ **(per Telefon/ Fax /E-Mail) informiert.** / I informed the merchant by (Phone /Fax / Email. I attach proof of it. (*) ANHANG "A" AUSFÜLLEN (FULFILL ATTACHMENT "A")

☐ **Die erhaltenen Waren / Dienstleistungen entsprechen nicht den im Vertrag beschriebenen Eigenschafen.** / The goods services received are not as described in the contract document.
___**Ich habe das Geschäft am** ____/____/____ **(por teléfono/ Fax / Correo electrónico)** / I informed the merchant by (Phone /Fax / Email. I attach proof of it. (*) ANHANG "A" AUSFÜLLEN (FULFILL ATTACHMENT "A")

☐ **Ich stieg nicht in diesem Hotel ab und habe dort auch kein Zimmer reserviert** / I was not in that hotel and did not reserve a room there.

☐ **Ich war an der Hotelreservierung beteiligt, habe jedoch um _____Uhr am_____, schriftlich / telefonisch storniert, Stornierungsnummer _____** / I made a hotel reservation, but I cancelled it in writing or by phone at (time)_____on (date)_____cancellation code number_____. (*) ANHANG "A" (FULFILL ATTACHMENT "A")

☐ **Andere Gründe.** / Other reasons.

KOMMENTARE (OBSERVATIONS):

☐ **Antrag auf Fotokopie des Verkaufsbelegs.** / Resquest sale slip copy.
(*) ANHANG "A" AUSFÜLLEN (FULFILL ATTACHMENT "A"):

Das Unternehmen (Merchant)**:**

___**Reagierte nicht auf Kontaktversuche** (was not responding)
___**Weigerte sich, das Problem zu lösen** (refused to resolve the incident)

Stimmte zu, den Streit beizulegen, aber:
Agreed to resolve the incident but

___**Hat die Gutschrift noch nicht verarbeitet.** I still have not been credited

Ort und Datum Place and Date	**Unterschrift des Inhabers** Cardholder's signature

Open Bank S.A. Sitz der Gesellschaft: Paseo de la Castellana 24, 28046, Madrid, Spanien - Handelsregister Madrid, Folio 202, Band 5308, Blatt M – 87030 – CIF A28021079