

Anschrift Sparkasse/Landesbank

Sparkasse Oder-Spree  
Franz-Mehring-Str. 22  
15230 Frankfurt (Oder)  
USt-IdNr. DE 139 000 435

Bitte unverzüglich an qards übersenden  
E-Mail Mastercard: [dmm@qards-sb.de](mailto:dmm@qards-sb.de)  
E-Mail Visa: [dmv@qards-sb.de](mailto:dmv@qards-sb.de)  
Der Postversand ist dann nicht notwendig

Org

## Persönliche Daten

Kartennummer

Vorname, Name

Telefon tagsüber, unbedingt für  
Rückfragen angeben)

Bitte informieren Sie uns unverzüglich, wenn Sie eine Belastung reklamieren möchten. Um eine schnelle Klärung zu gewährleisten und Rückfragen zu vermeiden, ergänzen Sie bitte **alle Felder** und fügen Sie zu diesem Formular eine **Sachverhaltsdarstellung sowie weitere aussagekräftige Unterlagen** bei (z. B. Kaufbeleg, Kommunikation mit dem Händler, sonstige Nachweise oder Unterlagen).

Bitte beachten Sie, dass die Verarbeitung von Fotografien technisch nicht möglich ist. Dokumente müssen datiert sein, der Absender und Empfänger erkennbar.

Anzahl Seiten

## Angaben zum Umsatz

Name des Anbieters/Händlers:

Betrag

Transaktionsdatum

Alternativ oder bei mehreren Umsätzen entweder entsprechende Abrechnungskopie (Saldenmitteilung) mit gekennzeichneten Beträgen oder Sachverhaltsdarstellung nutzen unter Angabe des Anbieters/Händlers, des Betrages und des Transaktionsdatums)

### 1.1 Umsatzreklamation (Händler/Anbieter bekannt bzw. Zahlung selbst getätigt)

Zutreffendes bitte ankreuzen

- Doppel- oder Mehrfachbelastung**  
Sachverhaltsdarstellung: Wie kam es zu der mehrfachen Zahlung? Kopie der Bestätigung/des Beleges der erfolgreichen Zahlung beifügen, ggf. Abbruchbeleg/Entsprechende Nachricht des Händlers/Anbieters beifügen
- Belasteter Betrag weicht ab (Summe oder Währung)**  
Korrekten Beleg oder korrekte Rechnung beifügen
- Geldautomatenumsatz**
- Auszahlung erfolgte trotz Belastung nicht     Teilbetrag erhalten     Doppelte Belastung

- Ware/Leistung nicht erhalten**  
Kopie der Bestell- bzw. Buchungsbestätigung (Marke, Modell, Leistungsdatum, etc.) beifügen  
Vereinbartes Datum der Leistungserbringung bzw. avisiertes Lieferdatum
- Verdacht auf Markenfälschung bei Onlinebestellung**  
Bei der von mir bestellten Ware handelt es sich vermutlich um eine Markenfälschung.  
Bestätigung des Markenherstellers/Zolls beifügen, sowie eine Kopie der Bestellbestätigung (Marke, Modell, Leistungsdatum, etc.)
- Anderweitige Bezahlung des Umsatzes**  
Abweichende Bezahlung (z. B. Überweisung, Bar, Giro Karte, Voucher, etc.) muss nachgewiesen werden
- Stornierung eines Auftrages/Bestellung/Reservierung**  
Nachweis der kostenfreien Stornierung inkl. AGB des Händlers/Anbieters, sowie Kopie der Bestell- bzw. Buchungsbestätigung (Marke, Modell, Leistungsdatum, etc.)
- Bestellte Ware retourniert**  
Nachweis führen, dass der Händler die Ware zurückerhalten hat (Ausdruck Sendungsverfolgung, Bestätigung des Händlers), sowie Kopie der Bestell- bzw. Buchungsbestätigung
- Vereinbarte Gutschrift wurde nicht verbucht**  
Kopie der Gutschriftvereinbarung beifügen (Dokumente müssen datiert sein, der Absender und Empfänger erkennbar), sowie Kopie der Bestell- bzw. Buchungsbestätigung
- Wiederkehrende Belastungen**  
Ein gekündigtes Internet-Abo wird weiterbelastet (Nachweis der Kündigung/Kündigungsbestätigung beifügen), einmalige Belastung ging ohne Wissen in eine wiederkehrende Zahlung über, Leistung beschreiben
- Nachbelastung Autovermietung/Hotel**  
Reservierungsbestätigung, Vor-Ort-Mietvertrag/Rechnung und Schriftverkehr bitte mitsenden
- Sonstige Reklamation (Buchungsbestätigung nicht erhalten, Probleme beim Rückversand von Waren, Qualität der Ware/Leistung nicht wie beschrieben)**  
Der Sachverhalt kann auf Seite 4 ausführlich dargestellt werden. Unterstützende Dokumentation ist beizufügen (Bestell- bzw. Buchungsbestätigungen, Schriftverkehr mit dem Händler/Anbieter, AGB, Nachweise usw.)  
**Wenn Sie die Transaktion nicht zuordnen können unter „Reklamation von missbräuchlichen Buchungen“ reklamieren!**

**1.2 Angaben zum Klärungsversuch mit dem Anbieter/Händler**

Kontaktmethode

E-Mail-Adresse/Telefonnummer o.ä. Anbieter/Händler

Kontaktdatum

Ergebnis/ Sachverhaltsdarstellung Blatt 4 nutzen, Schriftverkehr beifügen

**1.3 Leistungsbeschreibung\***

Was genau wurde gekauft/bestellt/reserviert? (Spezifische Beschreibung, alternativ: Rechnung/Bestellbestätigung/Reservierungsbestätigung beifügen)

\*nicht „Schuhe“, sondern: Art der Schuhe, Marke, Größe, Farbe, Bestellnummer; nicht „Flug“, sondern: Flug mit Start- und Zielflughafen, Fluggesellschaft, Tag/Zeit, Buchungsnummer, Passagiere

**1.4 Sachverhaltsdarstellung: Blatt 4 nutzen**

## **2.1 Reklamation von missbräuchlichen Buchungen (Transaktion wurde durch Dritte getätigt)**

Weder ich noch eine andere Person in meinem Auftrag hat die Buchung autorisiert oder ist in die Transaktion involviert. Die Kartendaten wurden zu keinem Zeitpunkt bei diesem Anbieter hinterlegt, die Transaktion nicht per PIN oder App bestätigt.

- Diebstahl/Verlust (bitte ausführliche Sachverhaltsdarstellung beifügen)
- Postwegverlust (Kunde hat Karte nicht erhalten)
- Verdacht auf Internetbetrug oder Kartenfälschung, die Transaktion ist unbekannt oder kann nicht zugeordnet werden

**Hinweis: Bitte in diesen Fällen umgehend die Karte sperren lassen!**

## **2.2 Fragebogen missbräuchliche Buchungen**

Bitte beantworten Sie nachstehende Fragen:

Letzter eigener Umsatz vor dem Missbrauch (Händler/Datum)

### **Bei Verlust/Diebstahl**

Zeitpunkt des Verlustes/Diebstahls (Datum/Uhrzeit)

Wo befand sich die Karte zum Zeitpunkt des Verlustes/Diebstahls?

Wo befand sich die PIN zum Zeitpunkt des Verlustes/Diebstahls?

Wann haben Sie den Verlust/Diebstahl bemerkt?

Wann haben Sie Ihre Karte als verloren/gestohlen gemeldet?

### **Bei Internetbetrug**

Wurden Sie schon per E-Mail/Telefon/SMS/Push-Nachricht aufgefordert, Ihre Karten- und Kontodaten anzugeben oder die Transaktion zu bestätigen?

Haben Sie geantwortet/reagiert? Wann war das?

Können Sie sich an Details erinnern? Liegt Ihnen die E-Mail/Daten noch vor?

## **2.3 Weitere Unterlagen**

**Für weitere Hinweise Sachverhaltsdarstellung Blatt 4 nutzen**

**Falls polizeiliche Anzeige vorhanden: Beifügen**

**Sachverhaltsdarstellung**

Die Sachverhaltsdarstellung mit Dokumentation wird bei Mastercard/Visa sowie beim Händler und seinem Zahlungsdienstleister eingereicht. Sie muss alle Beteiligten in die Lage versetzen, die Reklamation zu verstehen und den Anspruch auf Rückerstattung anzuerkennen.

[Empty box for Sachverhaltsdarstellung]

## **Erklärung**

Ich versichere alle Angaben nach bestem Wissen und Gewissen gemacht zu haben. Mir ist bewusst, dass Falschangaben zu rechtlichen Konsequenzen führen können. Eine Erstattung erfolgt aufgrund gesetzlicher Vorgaben möglicherweise bereits vor Abschluss der Prüfung des Sachverhaltes. Die Sparkasse behält sich die Rückforderung des erstatteten Betrages und etwaige Schadensersatzansprüche nach Abschluss der Sachverhaltsprüfung vor.

Darüber hinaus bin ich bereit an der Nachverfolgung mitzuwirken und gegebenenfalls eine Strafanzeige zu stellen.

Ich bin damit einverstanden, dass cards den Strafverfolgungsbehörden zu Ermittlungszwecken Angaben zu meiner Person (Name, Adresse, etc.), die in obiger Stellungnahme gemachten Aussagen, sowie über alle mit meiner Kreditkarte getätigten missbräuchlichen Transaktionen übermittelt.

Ort, Datum

Unterschrift Karteninhaber/gesetzlicher Vertreter

ggf. Stempel der Firma und rechtsverbindliche Unterschrift(en)

## **Für Rückfragen**

Zahlungsreklamation entgegengenommen (Institut/Filiale) Vorname, Name Sachbearbeiter

Datum, Telefonnummer mit Durchwahl

Stempel, Unterschrift Sachbearbeiter