

## Karteninhaber Reklamation / cardholder dispute (private Mastercard/Visa)

Seite 1/1

Ausfertigung für die Bank

An

Commerzbank AG  
Kaiserstraße 16  
60281 Frankfurt

Vorname Karteninhaber/First name of cardholder

Nachname Karteninhaber/Last name of cardholder

Kartennummer/cardnumber

IBAN

Telefonnummer für Rückfragen/Phone Number

E-Mail-Adresse für Rückfragen (freiwillig)/(voluntary) Email address

### Angaben zur Reklamation/Details of the complaint

Transaktionsdatum (TT.MM.JJ)/Transaction date

Transaktionsbetrag/Transaction amount

Händlername/Merchant name

### Reklamationsgrund/Reason of complaint

- ☐ Ich habe nur einen Umsatz getätigt, aber dieser wurde zwei bzw. mehrmals belastet.  
Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren und ich war immer im Besitz der Karte./  
I authorized one charge, but was debited two or more times. My card was not stolen/lost and was always kept in my possession.
- ☐ Ich habe diesen Umsatz weder getätigt noch genehmigt (**Karte muss gesperrt werden, Tel. 069 6657 1999**)/I neither made nor authorized this transaction (**Card must be blocked, Tel. +49 69 6657 1999**).
  - ☐ Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren und ich war zum Zeitpunkt der Transaktion im Besitz der Karte/The credit card was not lost/stolen and was kept in my possession at the time of the transaction.
  - ☐ Die Karte wurde gestohlen/verloren und befindet sich nicht mehr in meinem Besitz/The credit card was lost/stolen and is not kept in my possession.
- ☐ Ich habe die bestellte Ware oder einen Teil nicht erhalten/I did not receive the ordered goods or a part of them.  
Bei Teillieferung bitte Rechnung oder Lieferschein beilegen./In case of partial delivery please enclose an invoice or delivery note.  
Beschreibung der bestellten Ware/Description of ordered goods (**Marke/Farbe/Modell/Größe**):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**(Anlage: Kopie der Bestellbestätigung)**
- ☐ Ich habe die angekündigte Gutschrift nicht erhalten (**Anlage: Kopie Gutschriftsbeleg**)/I did not receive the advised credit (attachment: copy of the credit voucher).
- ☐ Ich habe am Geldautomat kein Bargeld erhalten/I did not receive cash at ATM.
- ☐ Der Betrag stimmt nicht mit meinem unterschriebenen Beleg überein (Anlage: Kopie vom Beleg)/The debited amount does not compare with my sales slip (attachment: copy of sales slip).
- ☐ Ich habe diesen Umsatz anderweitig bezahlt (**Anlage: Zahlungsnachweis**)/I paid this transaction by other means (attachment: proof of other payment).
- ☐ Ich habe bereits versucht, mit dem Händler die Reklamation direkt zu klären (**hier die Korrespondenz mit dem Händler unbedingt beifügen**)/I have already tried to solve the complaint directly with the merchant.
- ☐ Die Reservierung/das Abo wurde storniert (**Anlage: Stornobestätigung**)/Reservation/subscription was canceled.
- ☐ Ich habe die Ware an den Händler zurückgeschickt (Nachweis anbei)/Merchandise was returned to merchant (proof attached).

### Unterschrift(en):

Ort, Datum/Place, date

Unterschrift Karteninhaber/  
Signature of cardholder

### Vermerke der Commerzbank AG:

Formular geprüft durch (Name)

Telefon

Unterschrift/Digitale Signatur

## Karteninhaber Reklamation / cardholder dispute (private Mastercard/Visa)

Seite 1/1

Ausfertigung für den Kunden

An

Commerzbank AG  
Kaiserstraße 16  
60281 Frankfurt

Vorname Karteninhaber/First name of cardholder

Nachname Karteninhaber/Last name of cardholder

Kartennummer/cardnumber

IBAN

Telefonnummer für Rückfragen/Phone Number

E-Mail-Adresse für Rückfragen (freiwillig)/(voluntary) Email address

### Angaben zur Reklamation/Details of the complaint

Transaktionsdatum (TT.MM.JJ)/Transaction date

Transaktionsbetrag/Transaction amount

Händlername/Merchant name

### Reklamationsgrund/Reason of complaint

- ☐ Ich habe nur einen Umsatz getätigt, aber dieser wurde zwei bzw. mehrmals belastet.  
Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren und ich war immer im Besitz der Karte./I authorized one charge, but was debited two or more times. My card was not stolen/lost and was always kept in my possession.
- ☐ Ich habe diesen Umsatz weder getätigt noch genehmigt (**Karte muss gesperrt werden, Tel. 069 6657 1999**)/I neither made nor authorized this transaction (**Card must be blocked, Tel. +49 69 6657 1999**).
  - ☐ Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren und ich war zum Zeitpunkt der Transaktion im Besitz der Karte/The credit card was not lost/stolen and was kept in my possession at the time of the transaction.
  - ☐ Die Karte wurde gestohlen/verloren und befindet sich nicht mehr in meinem Besitz/The credit card was lost/stolen and is not kept in my possession.
- ☐ Ich habe die bestellte Ware oder einen Teil nicht erhalten/I did not receive the ordered goods or a part of them.  
Bei Teillieferung bitte Rechnung oder Lieferschein beilegen./In case of partial delivery please enclose an invoice or delivery note.  
Beschreibung der bestellten Ware/Description of ordered goods (**Marke/Farbe/Modell/Größe**):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**(Anlage: Kopie der Bestellbestätigung)**
- ☐ Ich habe die angekündigte Gutschrift nicht erhalten (**Anlage: Kopie Gutschriftsbeleg**)/I did not receive the advised credit (attachment: copy of the credit voucher).
- ☐ Ich habe am Geldautomat kein Bargeld erhalten/I did not receive cash at ATM.
- ☐ Der Betrag stimmt nicht mit meinem unterschriebenen Beleg überein (Anlage: Kopie vom Beleg)/The debited amount does not compare with my sales slip (attachment: copy of sales slip).
- ☐ Ich habe diesen Umsatz anderweitig bezahlt (**Anlage: Zahlungsnachweis**)/I paid this transaction by other means (attachment: proof of other payment).
- ☐ Ich habe bereits versucht, mit dem Händler die Reklamation direkt zu klären (**hier die Korrespondenz mit dem Händler unbedingt beifügen**)/I have already tried to solve the complaint directly with the merchant.
- ☐ Die Reservierung/das Abo wurde storniert (**Anlage: Stornobestätigung**)/Reservation/subscription was canceled.
- ☐ Ich habe die Ware an den Händler zurückgeschickt (Nachweis anbei)/Merchandise was returned to merchant (proof attached).

Unterschrift(en):

Ort, Datum/Place, date

Unterschrift Karteninhaber/  
Signature of cardholder