



Mr.
Aliaksandr Artsemyeu
Dorfstr. 43
15528 Spreenhagen

Deutsche Bank AG
Kundenservice
04024 Leipzig

24h-Kundenservice: (069) 910-10000
Telefax: (069) 910-10001

Fil.- / Kd.- Nr. 703/8977787
(Bei Rückfragen bitte angeben)

January 24, 2025

Telefonat vom January 24, 2025 bzgl. Ihrer Karte

Dear Mr. Artsemyeu,

wir beziehen uns auf unser Telefonat bzgl. Ihrer Karte und die damit verbundene Zahlungsreklamation.

Um den Vorgang umgehend weiter bearbeiten zu können, möchten wir Sie bitten, das beiliegende Formular **vollständig ausgefüllt und unterschrieben** innerhalb der nächsten 14 Tage an uns zurückzusenden.

Die folgenden Schritte helfen Ihnen, das Formular schnell und einfach auszufüllen:

1. Bitte nehmen Sie Ihre Kreditkartenabrechnung oder Ihren Kontoauszug und die entsprechenden Kaufbelege zur Hand
2. Bitte nehmen Sie sich das Formular für die Zahlungsreklamation zur Hand, füllen Sie die allgemeinen Angaben aus und kreuzen den entsprechenden Reklamationsgrund an.
3. Markieren Sie auf der Abrechnung die entsprechenden Umsätze die Sie reklamieren möchten oder tragen bei einem Umsatz diesen direkt auf dem Formular ein.
4. Unterschreiben Sie das Formular.
5. Fügen Sie die erforderlichen Unterlagen, wie auf dem Formular angegeben, bei sowie gegebenenfalls eine Kopie der Umsatzabrechnung.
6. Bitte lassen Sie uns die gesamten Unterlagen gerne per Fax, Post oder E-Mail zukommen. Die Kontaktdaten finden Sie auf dem Reklamationsformular.

Sobald die Unterlagen bei uns eingetroffen sind, bearbeiten wir Ihre Reklamation umgehend.

Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an die oben angegebene Telefonnummer.

Wir entschuldigen uns für die Ihnen entstandenen Unannehmlichkeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Deutsche Bank

Deutsche Bank AG
Kundenservice Kreditkarte
E-Mail: Disputekartenservice@deutschebank.com
Faxnummer: 069/2222 3433

Postfach 200 112
60605 Frankfurt am Main

1 Allgemeine Informationen Karteninhaber/Cardholder information

Karteninhaber/cardholder

Kartennummer/cardnumber

Telefonnummer für Rückfragen (tagsüber)*

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

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

Währungsbetrag/currency amount Währung (z. B. US\$)/currency

Angabe des Unternehmens/Verwendungszweck (Karteneinsatz)/Merchant

☐ **Reklamation mehrerer Umsätze/Dispute of more transactions**

Bitte nehmen Sie Ihre Kreditkartenabrechnung (für Berater: alternativ den Ausdruck der NOS-Umsätze) 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

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 transaction
- ☐ 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

4

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

Ort / city



Unterschrift des Karteninhabers/cardholder's signature