

# Karteninhaber Reklamation



Bitte übermitteln Sie uns den vollständig ausgefüllten und unterzeichneten **Reklamationsvordruck** nebst den erforderlichen **Nachweisen** (Betreff: Umsatzreklamation).

Ohne alle zwingend benötigten Unterlagen/Informationen ist eine Bearbeitung der Umsatzreklamation gemäß den Rückbuchungsregularien der Kartenorganisation nicht möglich.

Entsprechende Kontaktmöglichkeiten entnehmen Sie bitte unserer Internetpräsenz: [www.santander.de/reklamation](http://www.santander.de/reklamation).

## Karteninhaber/Angaben zum Umsatz:

Name des Karteninhabers/

Name of cardholder:

---

Kartenummer/card number:

---

Händlername/merchant name:

---

Reklamierter Betrag/disputed amount:

---

Kaufdatum/transaction date:

---

## 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. **(Anlage: Transaktionsnachweis [Belege, Quittungen, etc.] sofern vorhanden sowie der Nachweis eines Klärungsversuchs mit dem belastenden Unternehmen).**  
I authorized one charge, but it was debited two or more times. My card was not stolen/lost and was always kept in my possession. **(attachment: evidence of transaction [receipts, sales drafts, etc.] if available as well as clarification attempt with debiting merchant).**
- Auszahlung am Geldautomaten erfolgte nicht (Cash not dispensed)  Nur Teilbetrag erhalten: \_\_\_\_\_ (Bitte Höhe angeben) (Only partial amount received [Amount dispensed])
- Ich habe die bestellte Warenbestellung/Dienstleistung oder einen Teil nicht erhalten **(Anlage: Detaillierte Bestelldetails, Rechnungen, Bestätigungen, Reisedetails etc. sowie der Nachweis eines Klärungsversuchs mit dem belastenden Unternehmen).**  
I did not receive the goods/service ordered or a part **(attachment: exact order details, invoices, confirmations, traveling details etc. as well as clarification attempt with debiting merchant).**
- Ich habe die angekündigte Gutschrift nicht erhalten **(Anlage: Kopie des Gutschriftenbelegs sowie der Nachweis eines Klärungsversuchs mit dem belastenden Unternehmen).**  
I did not receive the advised credit **(attachment: copy of the credit voucher as well as clarification attempt with debiting merchant).**
- Der Betrag stimmt nicht mit meinem unterschriebenen Beleg überein **(Anlage: Kopie Beleg sowie der Nachweis eines Klärungsversuchs mit dem belastenden Unternehmen).** The debited amount does not accord with my signed sales slip **(attachment: copy of sales slip as well as clarification attempt with debiting merchant).**

- Ich habe diesen Umsatz anderweitig bezahlt (Barzahlung, Überweisung, anderes Zahlungsmedium, etc.) **(Anlage: Zahlungsnachweis sowie der Nachweis eines Klärungsversuchs mit dem belastenden Unternehmen).**  
I paid this transaction by other means (cash payment, bank transfer, other payment method, etc.) **(attachment: proof of other payment as well as clarification attempt with debiting merchant).**
  
- Wiederkehrende Belastungen (Abonnements) **(Anlage: Schriftlicher Nachweis der fristgerechten Kündigung der Serviceleistung sowie der Klärungsversuch mit dem belastenden Unternehmen).**  
Recurring transactions (subscriptions) **(attachment: Evidence of cancellation in good time of service as well as clarification attempt with debiting merchant).**
  
- Eine Reservierung (Reisebuchungen, Freizeitaktivitäten, etc.) wurde storniert **(Anlage: Nachweis der Stornierung nebst Bescheinigung, dass eine Stornierung kostenfrei möglich gewesen ist sowie der Klärungsversuch mit dem belastenden Unternehmen).**  
A reservation (travel bookings, leisure activities, etc.) was cancelled **(attachment: evidence of cancellation and proof, that the cancellation was possible free of charge as well as clarification attempt with debiting merchant).**
  
- Verdacht auf Markenfälschung (online) **(Anlage: Detaillierte Beschreibung der bestellten Ware, Zolldokumentation über die Beschlagnahmung der Warenlieferung [Aussetzung der Warenüberlassung], alternativ eine Bestätigung eines Experten bzw. des Rechteinhabers, welche eine Markenfälschung bescheinigen).**  
Suspicion of counterfeit goods (online purchase) **(attachment: Detailed description of goods ordered, German customs declaration that the goods ordered are held due to counterfeit reason, alternative experts or rights owner who can confirm that the present goods are counterfeit).**
  
- Ergänzende Angaben (additional comments):**

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Datum/date

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Karteninhaber/Signature of cardholder