

Bitte senden Sie das vollständig ausgefüllte und unterschriebene Formular zusammen mit weiteren Unterlagen per E-Mail an [chargeback@santander.de](mailto:chargeback@santander.de) (Betreff: Reklamation) oder per Post an Santander Consumer Bank AG, Postfach 10 05 53, 41005 Mönchengladbach.

Sie haben Rückfragen? Wir sind telefonisch erreichbar unter: 02161 – 90 60 119

## 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: Bestelldetails und Klärungsversuch mit belastendem Händler.)**  
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: order details as well as clarification attempt with debiting merchant).**
- Ich habe eine Bargeldautomatenverfügung getätigt. Die Auszahlung erfolgte trotz Belastung nicht. **(Anlage: Bestelldetails und Klärungsversuch mit belastendem Händler.)**  
I used an AutomaticTellerMachine. In spite of debiting card account, I did not receive the money in cash. **(attachment: order details as well as clarification attempt with debiting merchant).**
- Ich habe die bestellte Ware oder einen Teil nicht erhalten. Mein Versuch, die Angelegenheit direkt mit dem Unternehmen zu klären, blieb erfolglos. **(Anlage: Bestelldetails und Klärungsversuch mit belastendem Händler.)**  
I did not receive the ordered goods or a part of them **(attachment: order details as well as clarification attempt with debiting merchant).**
- Ich habe die angekündigte Gutschrift nicht erhalten **(Anlage: Kopie Gutschriftbeleg bzw. schriftliche Zusage des Händlers und Klärungsversuch mit belastendem Händler.)**  
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 und Klärungsversuch mit belastendem Händler.)**  
The debited amount does not accord with my signed sales slip **(attachment: copy of sales slip as well as clarification attempt with debiting merchant).**

# Karteninhaber Reklamation



- Ich habe diesen Umsatz anderweitig bezahlt z.B. Bar, andere Kreditkarte, Überweisung, etc. **(Anlage: Zahlungsnachweis und Klärungsversuch mit belastendem Händler)**  
I paid this transaction by other means **(attachment: proof of other payment).**
- Wiederkehrende Belastungen/ Abonnements [Mitgliedsbeiträge, Internet-Abonnements, etc. monatlich, vierteljährlich, halbjährlich, jährlich] **(Anlage: Kündigung der bestellten Leistung und Klärungsversuch mit belastendem Händler).**  
Recurring charges / subscription [monthly, quarterly, half-yearly, yearly] **(attachment: Evidence for cancellation of service/ clarification attempt with merchant)**
- Eine Reservierung (Reisebuchungen, etc.) wurde storniert **(Anlage: Nachweis mit Datum und Klärungsversuch mit belastendem Händler).**  
A reservation was cancelled **(attachment: Evidence including date as well as clarification attempt with debiting merchant).**
- Anderer Reklamationsgrund, bitte genau beschreiben:  
Other reason of complaint, please describe below:

---

---

---

---

---

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

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