

Anschrift Sparkasse/Landesbank

**Bitte unverzüglich an PLUSCARD übersenden  
Entweder per E-Mail: [chargeback@pluscard.de](mailto:chargeback@pluscard.de)  
Oder per Fax: (06 81) 93 76 44 34  
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 oder Umsatzübersicht 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.

## Notwendige Anlagen (bitte unbedingt beifügen)

Anzahl Seiten

- entsprechende Abrechnungskopie (Saldenmitteilung) mit gekennzeichnetem Betrag (alternativ Sachverhaltsdarstellung nutzen unter Angabe des Vertragsunternehmens/Händlers, des Betrages und des Transaktions-/Buchungsdatums)
- unterstützende Dokumentation wie im Reklamationsgrund beschrieben (sowie vorhandenen Schriftverkehr mit dem Vertragsunternehmen/Händler, Belege, Rechnungen usw.)

## Grund Ihrer Zahlungsreklamation

Zutreffendes bitte ankreuzen

- Doppelbelastung**
- Belegkopie wird gewünscht**  
(z. B. für Steuerunterlagen)
- Geldautomatenumsatz**
- Auszahlung erfolgte trotz Belastung nicht     Teilbetrag erhalten     Doppelte Belastung
- Ware/Leistung nicht erhalten**  
Kopie der Bestell- bzw. Buchungsbestätigung (Marke, Modell, Leistungsdatum, etc.) beifügen
- Verdacht auf Markenfälschung bei Onlinebestellung**  
Bei der von mir bestellten Ware handelt es sich vermutlich um eine Markenfälschung.  
Bestätigung des Markenherstellers/Zolls beifügen
- Anderweitige Bezahlung des Umsatzes**  
Hinweis: Abweichende Bezahlung (z. B. Überweisung, Bar, Giro Karte, Voucher, etc.) und Versuch der direkten Klärung Ihrerseits mit dem Händler muss nachgewiesen werden; Unterlagen beifügen
- Vereinbarte Gutschrift wurde nicht verbucht**  
Kopie der Gutschriftvereinbarung beifügen

- Wiederkehrende Belastungen**  
Ein gekündigtes Internet-Abo wird weiterbelastet/Nachweis der Kündigung beifügen
- Stornierung eines Auftrages/Bestellung/Reservierung**  
Hinweis: Nachweis der Stornierung und Versuch der direkten Klärung Ihrerseits mit dem Händler beifügen/  
Stornierungsnummer sowie Stornierungsdatum
- Nachbelastung Autovermietung/Hotel**
- Sonstige Reklamation**  
(Der Sachverhalt kann auf Seite 4 ausführlich dargestellt werden. Gegebenenfalls können Sie eigene Dokumente hinzufügen.)

## **Reklamation von missbräuchlichen Buchungen**

### **Karteninhaber reklamiert missbräuchliche Buchung**

Weder der Karteninhaber 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.

- Diebstahl/Verlust (bitte ausführliche Sachverhaltsdarstellung beifügen)
- Postwegverlust (Kunde hat Karte nicht erhalten)
- Verdacht auf Internetbetrug oder Kartenfälschung

**Hinweis:** Die Kreditkarte wird in allen Fällen gesperrt

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/Kartenfälschung**

Wurden Sie schon einmal per E-Mail/Telefon aufgefordert, Ihre Karten- und Kontodaten anzugeben?

Haben Sie geantwortet? Wann war das?

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

Wo befanden Sie sich zum Zeitpunkt der Missbräuchl. Transaktionen?

Wann war Ihr letzter Auslandsaufenthalt?

## **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 PLUSCARD 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

**Sachverhaltsdarstellung**

(sofern erforderlich)

[Empty box for Sachverhaltsdarstellung]