

Informationen zu den Rechten und Pflichten des Karteninhabers

Allgemeines

Die Belastung Ihres VISA Card Umsatzes kann nicht ohne weiteres -ähnlich wie bei einem Girokonto- wegen Widerspruch zurückgebucht werden. Als Inhaber einer VISA Card haben Sie ein Reklamationsrecht. Um das Reklamationsverfahren für Sie zu betreiben, ist ein formeller, schriftlicher Auftrag von Ihnen erforderlich, der den Charakter einer eidesstattlichen Erklärung hat. Für die Durchführung des VISA-seitigen Reklamationsverfahrens müssen bestimmte Voraussetzungen gegeben sein. Diese unterliegen den so genannten VISA-Regularien. Die Frist für die Durchführung eines Reklamationsverfahrens beträgt unter Umständen nur 6 Wochen ab Erstellungsdatum Ihres VISA Card Kontoauszuges.

Sie können eine Umsatzbelastung nicht zuordnen, da Ihnen der Händler oder das Vertragsunternehmen unbekannt sind? Nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf, wir helfen Ihnen gerne weiter.

Pro Formular kann nur ein Reklamationsgrund angekreuzt werden.

Grundsätzlich wird unterschieden zwischen zwei Arten von Umsatzbelastungen:

→ Nicht autorisierte Zahlung

Sie selbst haben dem jeweiligen Unternehmen keine Autorisierung des Umsatzes erteilt und Ihre Kartendaten wurden möglicherweise in betrügerischer Absicht ausgespäht und eingesetzt. In diesem Fall muss Ihre VISA Card gesperrt werden.

→ Andere zahlungsbezogene Reklamationsgründe

Die Kartendaten wurden von Ihnen selbst im Rahmen eines Einkaufs oder einer Bestellung dem jeweiligen Unternehmen mitgeteilt. Bitte nehmen Sie mit Ihrem Vertragspartner oder Händler direkt Kontakt auf, um eventuelle Vertragsstörungen zu klären. Dies wird in der Regel für Sie der einfachere und schnellere Weg sein.

Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass ohne einen entsprechenden Nachweis eine eventuelle Rückbelastung des Umsatzes nicht möglich ist

Hinweis zum Reklamationsgrund:

- Ware oder einen Teil nicht erhalten

Hierfür ist von Ihnen eine detaillierte Beschreibung der bestellten Ware oder Dienstleistung erforderlich.

Eine Reklamation ist frühestens 14 Tage nach Lieferverzug möglich.

Bei Lieferung aus dem Ausland ist zu beachten, dass die Ware als zugestellt gilt, sofern der Zoll eine Beschlagnahmung durchgeführt hat. Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an die jeweilige Zollbehörde.

Bei einer Ticketbestellung prüfen Sie bitte wer Ihr Vertragspartner ist, der Veranstalter selbst oder ein Vermittlungs-Service. Eine Reklamation ist erst 14 Tage vor dem jeweiligen Veranstaltungsdatum möglich.

- Stornierung von Reservierungen / Bestellungen (bspw. Hotel, Waren, Abonnements)

Bitte prüfen Sie, wer Ihr Vertragspartner ist, z. B. das Hotel selbst oder ein Vermittlungs-Service.

Sollte der Betrag aus einem Abonnement stammen, ist Ihre Kündigung gegenüber Ihrem Vertragspartner erforderlich. Für das Reklamationsverfahren benötigen wir von Ihnen den Nachweis der rechtzeitigen und ordnungsgemäßen Kündigung. Wurde das Abonnement innerhalb einer kostenfreien Probezeit storniert, vermerken Sie dies bitte zusätzlich auf dem Reklamationsformular.

Sofern das Abonnement durch unbekannte Dritte in betrügerischer Absicht eingerichtet wurde, wählen Sie bitte den Punkt „Ich habe diesen Umsatz weder getätigt noch genehmigt“ aus.

Checkliste

- Handelt es sich um eine nicht autorisierte Zahlung und Sie haben den Umsatz weder getätigt noch genehmigt?
→ **Die VISA Card muss unverzüglich unter der Tel.-Nr. 0531-31 32 34 gesperrt werden** erledigt
- Wir benötigen von Ihnen für die Reklamation neben den Angaben auch geeignete Nachweise und Unterlagen.
→ **Bitte alle verfügbaren Unterlagen, Korrespondenzen, Belege, Zahlungsnachweise etc. der Reklamation beifügen** erledigt
- Reklamationsformular vollständig ausgefüllt und unterschrieben?
→ **Name, Telefon-Nr., VISA Card Nr., Händlername, Umsatzdatum, Betrag, Reklamationsgrund (nur ein Grund ankreuzen!), Unterschrift** erledigt
- Reklamationsformular am _____ zugesandt erledigt
 - **E-Mail: kartenumsatzreklamation@vwfs.com (als eingescanntes PDF-Dokument)** per E-Mail oder alternativ:
 - **Telefax: (0531) 212 773 46** per Fax
 - **Post: Volkswagen Bank GmbH, Gifhorner Str. 57, 38112 Braunschweig** per Post

VISA Card - Umsatzreklamation (Credit card – Transaction complaint)

Name des Karteninhabers (name of card holder):

Ihre Telefon-Nummer für Rückfragen:

VISA Card Nummer (card number):

Händlername (merchant name)	Umsatz- bzw. Belegdatum (transaction date)	Betrag in Euro (disputed amount)

Zahlungsbezogene Reklamationsgründe (transaction related reason of complaint)

Ich habe erfolglos versucht, die oben genannte Reklamation direkt mit dem Händler zu klären.
(I already tried to solve the complainment directly with the merchant without success).

Ich habe die von mir bestellte Ware oder einen Teil nicht erhalten. (I did not receive the ordered goods or a part of them). Detaillierte Beschreibung der bestellten Ware (Detailed Description of ordered goods):

Ich habe die angekündigte Gutschrift nicht erhalten (nur mit Kopie des Gutschriftbeleges).
(I did not receive the advised credit (attachment: copy of the credit voucher).

Ich habe diesen Umsatz anderweitig bezahlt (nur mit Zahlungsnachweis).
(I paid this transaction by other means (attachment: proof of other payment).

Die Reservierung (z. B. Hotels) oder die Bestellung (z. B. Waren, Abonnements) wurde storniert (nur mit Nachweis: Bestätigung mit Datum und Stornonummer). (The reservation (e.g. hotels, hired cars) or orders (e.g. goods, subscriptions) was canceled (attachment: cancellation number and date).

Ihre ergänzende Anmerkung zur Reklamation (added notice):

Nicht autorisierte Zahlung (Unauthorized transaction)

Ich habe diesen Umsatz weder getätigt noch genehmigt. (I neither made nor authorized this transaction).
(Die VISA Card muss unverzüglich unter der Tel.-Nr. 0531-31 32 34 gesperrt werden. (Card must be blocked: Tel.Nr. +49 531 31 32 34). Wir empfehlen Ihnen die Erstattung einer Strafanzeige bei der Polizei.

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)

Der Betrag stimmt nicht mit meinem unterschriebenen Beleg überein (nur mit Kopie des Beleges).
(The debited amount does not compare with my signed sales slip (attachment: copy of sales slip).

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).

Datum / date

Unterschrift Karteninhaber / signature of card holder