

# Reklamationsformular

## für Kreditkartenumsätze

(Complaint form for credit card transactions)

### Hanseatic Bank GmbH & Co KG

Service Center  
Postfach 71 03 40  
22163 Hamburg

### Kontodaten / Account



Karteninhaber (Cardholder)

Kartenummer (Card number)

Kontonummer (Account number)

IBAN

Geburtsdatum (Date of birth)

Bitte ausgefüllt und unterschrieben an uns zurücksenden. (Please send it back to us filled out and signed.)

Belegdatum Receipt date	Buchungsdatum Posting date	Währungsbetrag Currency amount	Händlername Merchant name	Betrag in € Amount in €
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

- Ich habe die oben aufgeführten Umsätze weder getätigt noch genehmigt. Die Karte muss gesperrt werden.  
I neither made nor authorised the above-mentioned transactions.  
My card must be blocked immediately.
  - Meine Karte wurde weder verloren noch gestohlen und befand sich immer in meinem Besitz.  
My card was not lost or stolen and was always kept in my possession.
  - Ich habe nur einen Umsatz getätigt, aber dieser wurde zwei bzw. mehrmals belastet.  
I authorised one charge, but was debited two or more times.
  - Der Betrag stimmt nicht mit meinem unterschriebenen Beleg überein.  
(Anlage: Kopie vom Kassenbon oder Kopie vom Beleg)  
The debited amount does not compare with my signed sales slip.  
(Attachment: copy of sales slip or copy of voucher)
  - Ich habe diesen Umsatz anderweitig bezahlt.  
(Anlage: Zahlungsnachweis)  
I paid this transaction by other means.  
(Attachment: proof of other payment)
  - Das Geld wurde am Geldautomaten nicht ausgezahlt, aber mir belastet.  
I did not receive the money from the ATM, but I was charged.
  - Die Hotelreservierung wurde storniert.  
(Anlage: Stornonummer mit Datum)  
The hotel reservation was cancelled.  
(Attachment: cancellation number and date)  
Zeitraum der Reise oder Aufenthalt:  
Period of travel or stay:
- Ich habe die bestellte Ware oder einen Teil nicht erhalten. Eine Klärung der Sachlage war nicht möglich, da der Händler nicht auf meine E-Mail oder Anrufe antwortet.  
(Anlage: Nachweis der Korrespondenz)  
I did not receive the ordered goods or a part of them. A direct clarification of the case was not possible because the trader does not answer my e-mail or phone calls.  
(Attachment: correspondence with the merchant)
  - Ich habe die angekündigte Gutschrift nicht erhalten.  
(Anlage: Kopie vom Gutschriftsbeleg)  
I did not receive the advised credit.  
(Attachment: copy of the credit voucher)
  - Anderer Reklamationsgrund:  
Other reason:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

von (from)

bis (to)



Ort, Datum, Unterschrift Hauptkarteninhaber  
(location, date, signature of cardholder)

Telefonnummer bei Rückfragen: 040 600 096 451 (Mo–Fr 9–18 Uhr, außer an Feiertagen)

(Phone number for queries: +49 40 600 096 451 (Mon–Fri 9am–6pm, except on public holidays))

# Hanseatic Bank