

Anschrift Sparkasse/Landesbank

Sparkasse Saarbrücken  
Neumarkt 17  
66117 Saarbrücken  
UST-IdNr. DE 138 116 944

**Bitte unverzüglich an PLUSCARD übersenden**  
E-Mail Mastercard: [dmm@pluscard.de](mailto:dmm@pluscard.de)  
E-Mail Visa: [dmv@pluscard.de](mailto:dmv@pluscard.de)  
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, eine 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)
- Sachverhaltsdarstellung (Anlage) ausfüllen und unterstützende Dokumentation (vorhandenen Schriftverkehr mit dem Vertragsunternehmen/Händler, Belege, Rechnungen usw.) beifügen

## Grund Ihrer Zahlungsreklamation

Zutreffendes bitte ankreuzen

**Doppelbelastung**

**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** (Reservierungsbestätigung, Mietvertrag/Rechnung und Schriftverkehr bitte mitsenden)

**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 ich 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/Phishing Mail oder Kartenfälschung

**Hinweis:** Bitte in diesen Fällen umgehend die Karte sperren lassen!

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**

Wurden Sie schon einmal per E-Mail/Telefon/SMS/Push-Nachricht 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?

## 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

--

Astrid Ewen
-------------

Datum, Telefonnummer mit Durchwahl

Stempel, Unterschrift Sachbearbeiter

28.12.2022	0681 504-21015
------------	----------------

--

**Sachverhaltsdarstellung**

Bitte stellen Sie den Sachverhalt ausführlich und präzise dar, so dass er für Dritte nachvollziehbar ist.

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the page. It is intended for the user to provide a detailed and precise description of the facts.

manuell