

Reklamation von Umsätzen mit der Hilton Honors Credit Card

An die DKB AG

Fax: 030 120 300 45
E-Mail: reklamation@hiltonhonorscard.de mit dem Betreff „Kartenreklamation Hilton Honors Credit Card“

Kreditkartennummer (16-stellig)

Ihre Telefonnummer für Rückfragen

Kundenname (Name, Vorname)

Bitte informieren Sie uns unverzüglich, nachdem Sie unrechtmäßige Belastungen festgestellt haben. 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). Vielen Dank!

Angaben zum Umsatz

Reklamieren Sie mehrere Umsätze aus gleichem Grund/Ursache, fügen Sie bitte Ihre Umsatzübersicht dem Formular bei und kennzeichnen bitte darauf die betroffenen Umsätze. Sie brauchen dann das Formular nur einmal auszufüllen.

Name des Vertragsunternehmens | Merchant

Kaufdatum | Purchase date

Betrag in EURO | Amount in EURO

Höhe des reklamierten Betrages (sofern abweichender Betrag) | Claimed amount

Angaben zum Grund (Zutreffendes bitte ankreuzen)

- Doppelbelastung | Service debited several times
- Belegkopie wird gewünscht | Retrieval request
- Belastung kann nicht zugeordnet werden (z. B. Beschreibung des Händlernamens auf der Abrechnung nicht eindeutig)
Transaction not recognized
- Verdacht auf Markenfälschung bei Onlinebestellung | Suspected of counterfeit goods (online purchase)
- Geldautomatenumsatz | Automatic teller machine withdrawal
 - Auszahlung erfolgte trotz Belastung nicht
 - Teilbetrag erhalten
 - Doppelte Belastung
- Anderweitige Bezahlung des Umsatzes | Paid by other means
(Abweichende Bezahlung (z. B. Überweisung, Bar, andere Karte, Voucher etc.) + Versuch der direkten Klärung Ihrerseits mit dem Händler muss nachgewiesen werden, Unterlagen beifügen)
- Nachbelastung Autovermietung/Hotel | Addendum Charge car rental/hotel
- Ware nicht erhalten | Merchandise not received
(Kopie der Bestell- bzw. Buchungsbestätigung (Marke, Modell, Leistungsdatum etc.) beifügen.)

Stornierung eines Auftrages/Bestellung/Reservierung | Booking/reservation/order cancelled
(Nachweis der Stornierung + Versuch der direkten Klärung Ihrerseits mit dem Händler beifügen/Stornierungsnummer sowie Stornierungsdatum angeben)

Wiederkehrende Belastungen | Cancelled recurring transaction
(ein gekündigtes Internet-Abo wird weiterbelastet/Nachweis der Kündigung beifügen)

Umsatz wurde von Ihnen nicht getätigt (Missbrauch/Betrug durch Dritte) | Amount not authorized

- Hinweis: 1. Weder Karteninhaber noch eine andere Person in meinem Auftrag haben den Umsatz autorisiert und die Karte war immer in meinem Besitz. | Neither cardholder nor anyone authorized by him was engaged in this transaction
2. Ich bin bereit an der Nachverfolgung mitzuwirken und gegebenenfalls eine Strafanzeige zu stellen.
3. Sofern Ihre Karte bislang nicht gesperrt wurde, werden wir dies nunmehr tun.
4. Bitte senden Sie uns die Karte, sofern Sie Ihnen vorliegt, entwertet zu.

Bitte beantworten Sie nachstehende Fragen:

Wo bewahren Sie Ihre Karte stets auf?

Wo war Ihre Karte im Zeitraum des Missbrauchs aufbewahrt?

Wo/wie haben Sie die dazugehörige PIN aufbewahrt?

Wann und wie haben Sie den Verlust/Missbrauch der Karte bemerkt?

Wann haben Sie die Karte gesperrt bzw. geben Sie bei Verzögerungen die Gründe hierfür an?

Sofern zutreffend: Wann haben Sie bemerkt, dass Ihnen die Karte und/oder PIN von der DKB gar nicht zugesandt wurde?

sonstige Gründe | other reasons
Hinweis: Bitte beschreiben Sie die Gründe. Zusätzlich muss der Nachweis Ihrerseits erbracht werden, dass die direkte Klärung mit dem Händler bisher erfolglos war.

Ort, Datum

X

Unterschrift Karteninhaber