



Customer name / Name, Vorname:.....

Case Reference/ Referenznummer:.....

**Please tick to confirm the reason for the dispute or that it is resolved:**

Bitte geben Sie den Grund an, welcher Ihren Fall beschreibt:

**I now recognise the transaction or have resolved with the merchant and the dispute can be closed.**  
Die Transaktion ist geklärt, mit dem zuständigen Händler gelöst und der Fall kann geschlossen werden.

**I have not authorised or participated in the transaction(s) listed:**  
Die genannte Buchung wurde von mir nicht genehmigt oder veranlasst

**I authorised a transaction for [ ] on [ ] I it appears to be duplicated / for the wrong amount.**  
Ich habe lediglich eine Buchung für den Betrag über xxx am xxx ausgeführt. Es wurde anscheinend doppelt oder falsch abgebucht.

**I have not received the goods / services paid for. They were expected on [ ]**  
Ich habe keinerlei Waren/Dienstleistungen erhalten. Dies sollte bis zu diesem Datum erfolgen

❖ **I have attempted to resolve this with the merchant, my last contact was on [ ]**  
Ich habe versucht das direkt mit dem Händler zu klären. Letzter Kontakt war

❖ **Please provide copies or receipts showing the expected service or delivery date and your attempts to resolve with the merchant**  
Bitte legen Sie Kopien der Nachweise bei, die Ihre Angaben unterstützen (Belege, Lieferdaten, etc.)

**The goods / services I paid for were damaged, defective, or not as described. I returned the goods on. [ ]**  
Die erhaltenen Waren/Dienstleistungen waren mangelhaft oder defekt und wurden zurückgesendet

❖ **I have attempted to resolve this with the merchant, my last contact was on [ ]**  
Ich habe versucht das direkt mit dem Händler zu lösen. Letzter Kontakt war am

❖ **Please provide evidence that the goods were unsatisfactory and that an attempt to return was made.**  
Bitte legen Sie Kopien der Nachweise bei, Ihre Angaben unterstützen (Belege, Lieferdaten, etc.)

**I attempted to withdraw cash from an ATM and did not receive the correct funds.**  
Ich habe eine Auszahlung vorgenommen und einen falschen Betrag erhalten.

❖ **Amount requested [ ] Amount that was not received. [ ]**  
Betrag angefragt Nicht erhaltener Fehlbetrag

Signature/Unterschrift: ..... Date/Datum: .....



Customer name / Name Vorname:.....

Case Reference / Referenznummer:.....

Additional detail: Weitere Anmerkungen:

.....  
.....

**Do you still have possession of the card? Yes / Ja:**  **No / Nein:**   
Sind sie noch im Besitz der Karte?

**If not; was the card** **Lost / Verloren:**  **Stolen/gestohlen:**   
Wenn nicht, wurde die Karte

**Was the card the only item stolen** **Yes / Ja:**  **No / Nein:**   
Wurde ausschließlich die Karte gestohlen?

**If no; please detail;** / Wenn weitere Dinge gestohlen wurden, bitte hier anmerken;

.....  
.....  
.....

**Do you remember where the PIN was kept?** **Yes / Ja:**  **No / Nein:**   
Erinnern Sie sich wo haben Sie die PIN aufbewahrt?

**If yes or other, please confirm;** Wenn Ja bitte hier anmerken;

.....  
.....  
.....

**Have any family members ever used the card in the past?** **Yes / Ja:**  **No / Nein:**   
Haben weitere Mitglieder der Familie die Karte in der Vergangenheit benutzt?

**I confirm that all the information provided is true and that I neither authorised, participated nor performed the above transaction. I have not given my card to anyone else or colluded with anyone to make this transaction on my behalf. I have no objection to a full investigation being made with the named company and I have no objection to police involvement, should this prove to be necessary.**

Ich bestätige, dass alle Informationen wahrheitsgemäß beantwortet wurden und betreffend der Abbuchung/Transaktion ich in keiner Weise involviert war. Ich habe meine Karte an niemanden weitergegeben und habe niemanden beauftragt die Transaktion in meinem Namen durchzuführen. Ich habe keine Einwände gegen eine vollständige Untersuchung mit dem involvierten Händler und habe auch keinen Einwand die Behörden mit einzuschalten, sollte es notwendig werden.

Signature/Unterschrift: ..... Date/Datum: .....



Customer name / Name Vorname:.....

Case Reference / Referenznummer:.....

<b>Transaction Date / Datum Abbuchung</b>	<b>Statement Date / Datum Auszug</b>	<b>Merchant Name / Händlername</b>	<b>Value / Betrag</b>	<b>Misc. / Weiteres</b>

**If additional transactions are to be queried, please include the details above or on an additional page. Please sign and date each page.**

Sofern weitere Abbuchungen mit in Betracht gezogen werden müssen, fügen Sie diese bitte oben in der Liste mit ein, oder verwenden Sie weitere Seiten, falls nötig. Bitte jede Seite mit Datum und Unterschrift versehen.

**I confirm that all the information provided is true and that I neither authorised, participated nor performed the above transaction. I have not given my card to anyone else or colluded with anyone to make this transaction on my behalf. I have no objection to a full investigation being made with the named company and I have no objection to police involvement, should this prove to be necessary.**

Ich bestätige, dass alle Informationen wahrheitsgemäß beantwortet wurden und betreffend der Abbuchung/Transaktion ich in keiner Weise involviert war. Ich habe meine Karte an niemanden weitergegeben und habe niemanden beauftragt die Transaktion in meinem Namen durchzuführen. Ich habe keine Einwände gegen eine vollständige Untersuchung mit dem involvierten Händler und habe auch keinen Einwand die Behörden mit einzuschalten, sollte es notwendig werden.

Signature/Unterschrift: ..... Date/Datum: .....