

**Kreditkarten-Zahlungsreklamation des Karteninhabers**

An Lufthansa Miles & More Credit Card Service:

Telefonnummer: 01805 / 05 10 15\*  
 Faxnummer: 01805 / 41 03 30\*  
 E-Mail: service@lufthansacard.de

Servicekartennummer (15-stellig)  
 Service card number (15-digits)

Kreditkartennummer (16-stellig), Angabe der letzten 4 Ziffern  
 Credit card number last 4-digits

Ihre Telefonnummer für Rückfragen   
 Telephone number

Kundenname (Name, Vorname)  
 Cardholder

Bitte senden Sie uns Ihren Einwand unverzüglich zu. Um eine schnelle Klärung zu gewährleisten und Rückfragen zu vermeiden, fügen Sie bitte zu diesem Formular eine Sachverhaltsdarstellung, Kreditkartenabrechnung oder Umsatzübersicht sowie weitere aussagekräftige Unterlagen hinzu (z. B.: Kaufbeleg, Kommunikation mit dem Händler, sonstige Nachweise oder Unterlagen). Vielen Dank!

**Angaben zum Umsatz bei Zahlungsreklamationen**

Reklamieren Sie mehrere Umsätze aus gleichem Grund/Ursache, fügen Sie bitte Ihre Kreditkartenabrechnung oder Umsatzübersicht dem Formular bei und kennzeichnen bitte darauf die betroffenen Umsätze. Sie brauchen dann das Formular nur 1x auszufüllen.

Name des Vertragsunternehmens  
 Merchant

Rechnungsnummer  
 Invoice number

Kaufdatum  
 Purchase date

Betrag in EURO  
 Amount

Höhe des reklamierten Betrages  
 (sofern abweichender Betrag) Claimed amount

Buchungsdatum  
 Processing date

**Grund Ihrer Zahlungsreklamation**

Zutreffendes bitte ankreuzen.

Doppelbelastung Duplicate processing	Ein Umsatz wurde doppelt der Kreditkarte belastet. Amount was processed more than once.
Belegkopie wird gewünscht Retrieval request	Hinweis: Beleg wird bei der Händlerbank angefordert. Diese ist nicht verpflichtet, eine Kopie vorzulegen.
Belastung kann nicht zugeordnet werden Cardholder does not recognize the amount	Z. B. Beschreibung des Händlernamens auf der Abrechnung nicht eindeutig Please enclose a written statement
Geldautomatenumsatz Automatic teller machine withdrawal	Auszahlung erfolgte nicht, aber Belastung der Kreditkarte ist erfolgt Disbursement has not been carried out, but credit card has been debited Teilbetrag erhalten Partial amount has been disbursed Doppelte Belastung Duplicate processing
Anderweitige Bezahlung des Umsatzes Paid by other means	Z. B. Überweisung, Bar, EC-Karte, Voucher etc. + Versuch der direkten Klärung Ihrerseits mit dem Händler beifügen. Amount has already been paid by other means. Please enclose a written proof of the payment by other means and a proof of your attempt to solve this matter directly with the merchant.

<p>Stornierung eines Auftrages/ Bestellung/Reservierung Cancellation of a reservation/order</p>	<p>Hinweis: Nachweis der Stornierung + Versuch der direkten Klärung Ihrerseits mit dem Händler beifügen / Stornierungsnummer sowie Stornierungsdatum angeben Please enclose a written proof of the cancellation and a proof of your attempt to solve this matter directly with the merchant.</p>
<p>Wiederkehrende Belastungen Cancelled recurring transaction</p>	<p>Ein gekündigtes Internet-Abo wird weiterbelastet/Nachweis der Kündigung beifügen Documentary proof, which shows that cancellation was before the billing of the disputed transaction.</p>
<p>Umsatz wurde nicht getätigt (Missbrauch/Betrug durch Dritte) Amount not authorized (see attached transactions)</p>	<p>Weder Karteninhaber noch eine andere Person in meinem Auftrag haben den Umsatz autorisiert Neither cardholder nor anyone authorized by him was engaged in this transaction</p> <p>Sollte noch keine Sperre Ihrer Kreditkarte erfolgt sein, setzen Sie sich in diesem Fall umgehend mit uns telefonisch in Verbindung. Inland: 01805 - 05 10 15* (* 14 Ct./Min. aus dem dt. Festnetz, höchstens 42 Ct./Min. aus Mobilfunknetzen.) Ausland +49 (0) 851 / 21 18 93 47. In der Regel muss die Karte sofort gesperrt werden, um ggf. weitere Verfügungen zu verhindern.</p> <p>Bitte reichen Sie uns neben einer zusätzlichen Sachverhaltsdarstellung folgende Unterlagen (in Kopie ausreichend) ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bei Geldautomatenumsätzen (Weltweit!) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Polizeiliche Strafanzeige wegen Kreditkartenmissbrauch</li> <li>• Persönliche Stellungnahme zum Verbleib der Karte</li> <li>• Persönliche Stellungnahme PIN (Aufbewahrung)</li> </ul> </li> <li>- bei reklamierten Umsätzen innerhalb Deutschland <ul style="list-style-type: none"> <li>• Polizeiliche Strafanzeige</li> </ul> </li> <li>- bei späterer Reklamation (außerhalb der Reklamationsfrist): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detaillierte Stellungnahme der Ursache der Verzögerung</li> </ul> </li> <li>- bei späterer Kartensperre (zwischen Betrugsumsätzen und Sperre liegen mehr als 15 Tage) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detaillierte Stellungnahme der Ursache der Verzögerung</li> </ul> </li> </ul>
<p>Sonstige Gründe Other reasons</p>	<p>Bitte nutzen Sie zur Beschreibung des Grundes das Feld „Bemerkungen“. Außerdem bitten wir Sie sich zwischenzeitlich direkt mit dem Unternehmen in Verbindung zu setzen und uns das Ergebnis Ihrer Klärung mitzuteilen.</p>
<p>Bemerkungen:</p>	

\_\_\_\_\_  
Datum / Date

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Karteninhaber / Signature Cardholder

\* 14 Ct./Min. aus dem dt. Festnetz, höchstens 42 Ct./Min. aus dt. Mobilfunknetzen

Angaben in den schraffierten Feldern erforderlich