

ING Luxembourg - Visa VORDRUCK FÜR EINFACHE REKLAMATIONEN

**DIESES FORMULAR DIENT NICHT ZUR MELDUNG EINES VISA-KARTENBETRUGS
BEI KARTENBETRUG WENDEN SIE SICH BITTE AN DIE VISA-STELLE UNTER DER NUMMER
+352 44 99 70 70. DORT ERHALTEN SIE WEITERE HINWEISE ZUR VORGEHENSWEISE UND ZUM
PASSENDEN FORMULAR.**

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

um Ihre Reklamation einzureichen, füllen Sie bitte die zweite Seite dieses Meldevordrucks vollständig aus, unterschreiben und senden ihn mit den entsprechenden Belegnachweisen an folgende Adresse:

**ING Luxembourg / Service VISA
L-2965 Luxembourg**

Gemäß unseren allgemeinen Bedingungen für VISA-Karten werden „in Ermangelung eines Einwands innerhalb von 60 Tagen nach Versand, die Kontenauszüge und Abschlüsse als richtig und vom Karteninhaber genehmigt betrachtet“.

Je nach Art der Reklamation (Gründe hierfür s. u.) finden Sie auf den Seiten 3 bis 5 alle erforderlichen Hinweise sowie die Angabe zu den beizufügenden Dokumenten.

- Dienstleistung nicht erbracht oder Ware nicht erhalten
- Ware defekt, Dienstleistung/Ware nicht konform
- Warenfälschung
- Wiederkehrende Lastschrift (Abonnement) trotz erteilten Widerrufs
- Unbekannte Transaktion - einfache Bitte um Auskunft
- Betrag oder Währung nicht korrekt
- Mehrfachbelastung einer Transaktion
- Ware oder Dienstleistung mit einem anderen Zahlungsmittel bezahlt
- Rückzahlung durch Händler nicht erfolgt
- Bei einer Barabhebung am Geldautomaten (ATM) kein Geld erhalten

Beachten Sie bitte, dass ein vollständig und korrekt ausgefüllter Meldebogen die Bearbeitung Ihrer Reklamation vereinfacht.

Weitere Auskünfte zu Ihrer Reklamation sowie zu vorstehend nicht genannten Problemsituationen erteilt Ihnen gerne die VISA-Stelle der ING Luxembourg unter der Rufnummer 00352/44 99 70 70.

Mit freundlichen Grüßen

**ING Luxembourg - Visa
VORDRUCK FÜR EINFACHE REKLAMATIONEN**

VISA-Karteninhaber / Cardholder:

Name, Vorname / Name, first name:

Adresse / Adress : _____

Rufnummer / Phone number : _____

Kartenummer / Card number : _____

LISTE BETROFFENER VORGÄNGE / LIST OF CONCERNED TRANSACTIONS

Bitte ausfüllen, falls Sie keine Kopie Ihres Kontoauszugs beifügen möchten /
to be completed if you do not wish to attach a copy of your account statement

Datum	Betrag €/ Amount €	Händler / Merchant	Ort / Town	Land / Country

Grund / Subject (s. Gründe Seite 1 / please refer to subjects Page 1):

Erläuterung / Explanations: _____

Datum:

Unterschrift:

- DIENSTLEISTUNG NICHT ERBRACHT ODER WARE NICHT ERHALTEN

Bevor Sie eine Reklamation einreichen, müssen Sie gemäß den Vorschriften von VISA versuchen, den Streitfall zuvor direkt mit dem Händler (oder ggf. mit seinem Insolvenzverwalter) zu klären. Wir empfehlen Ihnen dringend, dies in Schriftform zu erledigen.

Falls Ihr Versuch zur Klärung mit dem Händler / Insolvenzverwalter erfolglos verläuft, können Sie Ihre Reklamation (Seite 2) an uns richten, dabei müssen Sie **unbedingt** folgende Unterlagen beifügen:

- eine Kopie der Unterlagen zu Ihrem Kauf (Rechnung, Bestellung, Einzelheiten zum gekauften Produkt / zur Dienstleistung usw.)
- eine Kopie der mit dem Händler / Insolvenzverwalter geführten Korrespondenz (sollte Ihr Anschreiben unbeantwortet geblieben sein, so fügen Sie Ihr ursprüngliches an ihn gerichtetes Reklamationschreiben bei)

- WARE DEFEKT, NICHT KONFORM

Es können folgende Sachverhalte vorliegen:

- Ware ist defekt
- Dienstleistung / Ware ist nicht konform zum Händlerangebot

Bevor Sie eine Reklamation einreichen, müssen Sie gemäß den Vorschriften von VISA versuchen, den Streitfall zuvor direkt mit dem Händler zu klären. Wir empfehlen Ihnen dringend, dies in Schriftform zu erledigen.

Den geltenden Bestimmungen von VISA zufolge ist vor einer Reklamation eine 15-tägige Frist zu wahren. Diese Frist beginnt:

- am Tag des Rückversands der defekten oder nicht-konformen Ware oder
- am Tag der Kündigung der Dienstleistung

Falls Ihr Versuch zur Klärung mit dem Händler / Insolvenzverwalter erfolglos verläuft, können Sie Ihre Reklamation (Seite 2) an uns richten, dabei müssen Sie **unbedingt** folgende Unterlagen beifügen:

- eine Kopie des Rückversandscheins (bei Rückversand der Ware an den Händler) oder
- den Nachweis, dass der Händler einen Rückversand ablehnt (falls zutreffend) und
- eine genaue Beschreibung des defekten Teils bzw. des nicht konformen Teils der Ware / Dienstleistung
- eine Kopie der mit dem Händler geführten Korrespondenz (sollte Ihr Anschreiben unbeantwortet geblieben sein, so fügen Sie Ihr ursprüngliches an ihn gerichtetes Reklamationschreiben bei)

- WARENFÄLSCHUNG

Bitte geben Sie unter „Erläuterung“ eindeutig den zeitlichen Ablauf der Ereignisse ab Erhalt der gefälschten Ware an.

Sie müssen Ihrer Reklamation (Seite 2) **unbedingt** folgende Unterlagen/Auskünfte beifügen:

- eine Kopie der Bescheinigung, die die Warenfälschung bestätigt. Diese Bescheinigung kann ausgestellt werden von:
 - dem Hersteller des Originalerzeugnisses oder
 - einer anerkannten Behörde (Zoll u. ä.) oder
 - einem unabhängigen Sachverständigen
- eine Beschreibung des Produkts
- der Ort, an dem sich das Objekt derzeit befindet

- WIEDERKEHRENDE LASTSCHRIFT TROTZ ERTEILTEN WIDERRUFS

Bitte vermerken Sie im Feld „Erläuterung“ die genauen Umstände der Streitsache, das Datum und das zum Widerruf genutzte Kommunikationsmedium.

Außer der zweiten Seite braucht kein weiteres Dokument hinzugefügt werden. Sollten Sie allerdings einen Nachweis über Ihren Widerruf besitzen (Mitteilung an den Händler sowie u. U. seine Bestätigung), so vereinfacht dies in ganz erheblichem Maße die Klärung der Streitsache.

- EINFACHE BITTE UM AUSKUNFT - UNBEKANNTE TRANSAKTION

Bitte vermerken Sie im Feld „Erläuterung“ genau; warum Sie weitere Auskünfte wünschen.

Daraufhin bitten wir den genannten Händler um Beibringung eines Belegs. Wir können nicht gewährleisten, dass dieser unserer Bitte Nachkommt.

- BETRAG ODER WÄHRUNG NICHT KORREKT

Bitte vermerken Sie im Feld „Erläuterung“ die genauen Umstände der Streitsache, die Währung oder die Höhe des geforderten Betrags.

Es ist keinerlei Dokument beizufügen. Sollten Sie allerdings ein Dokument (Ticket, Rechnung, Sonstiges) besitzen, aus dem die ursprüngliche Währung bzw. der Betrag hervorgeht, so vereinfacht dies in ganz erheblichem Maße die Klärung der Streitsache.

Den geltenden Vorschriften von VISA zufolge können Zahlungen, die mit dem PIN-Code bestätigt wurden, nicht angefochten werden.

- MEHRFACHBELASTUNG EINER TRANSAKTION

Bitte vermerken Sie im Feld „Erläuterung“ die genauen Umstände der Streitsache und den geforderten Betrag. Es braucht kein weiteres Dokument hinzugefügt werden.

- WARE ODER DIENSTLEISTUNG MIT EINEM ANDEREN ZAHLUNGSMITTEL BEZAHLT

Bevor Sie eine Reklamation einreichen, müssen Sie gemäß den Vorschriften von VISA versuchen, den Streitfall zuvor direkt mit dem Händler zu klären. Wir empfehlen Ihnen dringend, dies in Schriftform zu erledigen.

Falls Ihr Versuch zur Klärung mit dem Händler erfolglos verläuft, können Sie Ihre Reklamation (Seite 2) an uns richten, dabei müssen Sie **unbedingt** folgende Unterlagen beifügen:

- einen Nachweis Ihrer anderweitig ausgeführten Zahlung
- eine Kopie der mit dem Händler geführten Korrespondenz (sollte Ihr Anschreiben unbeantwortet geblieben sein, so fügen Sie Ihr ursprüngliches an ihn gerichtetes Reklamations Schreiben bei)

- RÜCKZAHLUNG DURCH HÄNDLER NICHT ERFOLGT

Es können folgende Sachverhalte vorliegen:

- Warenrücksendung entsprechend den Händlervorgaben zwecks Rückerstattung
- Widerruf entsprechend den Händlervorgaben zum Widerruf / zur Rückerstattung
- Rückerstattung durch Händler zwar zugesagt, doch bislang nicht erfolgt

Bevor Sie eine Reklamation einreichen, müssen Sie gemäß den Vorschriften von VISA versuchen, den Streitfall zuvor direkt mit dem Händler zu klären. Wir empfehlen Ihnen dringend, dies in Schriftform zu erledigen.

Den einschlägigen Bestimmungen von VISA zufolge ist vor einer Reklamation eine 15-tägige Frist zu wahren. Diese Frist beginnt:

- am Tag des Rückversands der Ware oder
- am Tag der Rückerstattungszusage
- am Tag der Kündigung der Dienstleistung

Falls Ihr Versuch zur Klärung mit dem Händler erfolglos verläuft, können Sie Ihre Reklamation (Seite 2) an uns richten, dabei müssen Sie **unbedingt** folgende Unterlagen beifügen:

- eine Kopie der Rückerstattungszusage und/oder
- eine Kopie des Rückversandscheins (bei Rückversand der Ware an den Händler) und/oder
- den Nachweis, dass der Händler einen Rückversand ablehnt (falls zutreffend) und/oder
- den Nachweis des Widerrufs entsprechend den Händlervorgaben zu einem Widerruf / einer Rückerstattung
- eine Kopie der mit dem Händler geführten Korrespondenz (sollte Ihr Anschreiben unbeantwortet geblieben sein, so fügen Sie Ihr ursprüngliches an ihn gerichtetes Reklamationsschreiben bei)

- BEI EINER BARABHEBUNG AM GELDAUTOMATEN (ATM) KEIN GELD ERHALTEN
--

Bitte vermerken Sie im Feld „Erläuterung“ die genauen Umstände der Streitsache / Barabhebung und den geforderten Betrag.

Es braucht kein weiteres Dokument hinzugefügt werden.