



# Zahlungsreklamation/Transactions Dispute Form

Füllen Sie das Formular gern digital aus, da eine handschriftliche Version nicht erforderlich ist.

ADAC-Mitgliedsnummer

So beantragen Sie eine Rückbuchung für Transaktionen mit Ihrer ADAC Kreditkarte:

Füllen Sie dieses Formular aus und senden Sie es zusammen mit den erforderlichen Nachweisen ein. Bitte beachten Sie, dass die von Visa/Mastercard festgelegten Fristen und Standards für alle Rückbuchungsanfragen gelten. Um eine schnelle Bearbeitung sicherzustellen, füllen Sie bitte alle Felder aus und reichen Sie die angeforderten Unterlagen ein, da dies den Prozess beschleunigt.

How to dispute transactions made with your ADAC Credit Card:

Fill out this form and submit it along with the required supporting documents. Please note that timeframes and standards set by Visa/Mastercard apply to all dispute requests. To ensure a timely resolution, please complete all fields and provide the requested documentation, as this will help speed up the resolution process.

## Karteninhaber Information/Cardholder Information

Vorname/First name:

Nachname/Last name:

Kartenummer:

Card Number:

								X	X	X	X	X	X						
--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--

## Strittige Transaktionen/Disputed transaction

Wenn Sie mehr als 3 Transaktionen beanstanden möchten, reichen Sie bitte ein neues Formular ein./

If you need to dispute more than 3 transactions, please submit a new form.

Transaktionsdatum/ Transaction date	Händlername/ Merchant name	Zahlungsbetrag/ Transaction amount	Davon werden reklamiert/ To dispute
1.			
2.			
3.			

## Streitursache/Dispute Reason

Bitte wählen Sie nur einen Grund aus, der für alle strittigen Transaktionen gilt, und beantworten Sie gegebenenfalls zusätzliche Fragen./ Please select only one reason that applies to all disputed transactions and answer any additional questions, if applicable.

### Transaktion mit anderen Zahlungsmethoden bezahlt/ Transaction paid by other means

Ich habe mit einer anderen Zahlungsmethode (z.B. Bargeld, Banküberweisung, Gutschein, andere Karte usw.) bezahlt, aber dennoch wurde meine ADAC Kreditkarte belastet.

**Erforderliche Dokumente:** Nachweis der Zahlung mit einer anderen Zahlungsmethode./

I paid with another payment method (e.g., cash, bank transfer, voucher, other card, etc.) but I was also debited on my ADAC Credit Card.  
Required documents: Proof of payment made by other means.

### Falscher Betrag oder falsche Währung/ Incorrect amount or currency

Der Händler hat einen abweichenden Betrag und/oder eine andere Währung berechnet als ursprünglich autorisiert.

**Erforderliche Dokumente:** Kopie des Verkaufsbelegs, Quittung, Rechnung oder Vereinbarung./

I was charged by the merchant a different amount and/or currency than what was originally authorised. Required documents: Copy of the sales draft, receipt, invoice, or agreement.

### Doppelte Transaktion/Duplicate transaction

Es wurden mehrere Abbuchungen für nur eine Transaktion vorgenommen.

**Erforderliche Dokumente:** Quittung des Kartenlesegeräts, die die Transaktion bestätigt./

I have been debited multiple charges for only one transaction.  
Required documents: Card terminal receipt confirming the transaction.

### Zustimmung zur Rückerstattung nach 30 Tagen nicht bearbeitet/Agreed refund not processed after 30 days

Ich habe einen Rückerstattungsanspruch, der älter als 30 Tage ist, aber der Betrag wurde noch nicht auf meine ADAC Kreditkarte gutgeschrieben.

**Erforderliche Dokumente:** Ein Nachweis des Rückerstattungsversprechens mit Angabe des Betrags und des voraussichtlichen Erstattungsdatums./

I have proof of refund for more than 30 days and the amount is still not returned to my ADAC Credit Card. Required documents: Proof of refund promise, showing the amount and estimated date.



**Unautorisierte Transaktion(en)/Unauthorised transaction(s)**

**Erforderliche Dokumente:** Kopie oder Nachweis einer entsprechenden polizeilichen Anzeige (im Falle einer gestohlenen/verlorenen Karte), Nachweis der Identität des Karteninhabers, schriftliche Erklärung zur Bestätigung des Betrugsvorwurfs./*Required documents: Copy or proof of a related police report (in case of stolen/lost card), proof of cardholder identity, written statement confirming the fraud claim.*

1. **Ich bestätige, dass die genannten Transaktion(en) nicht von mir durchgeführt wurden und ich niemanden dazu autorisiert habe./I certify that the mentioned transaction(s) were not made by me, nor did I authorise anyone else to do this.**

Ja/Yes  Nein/No

2. **War die Karte in Ihrem Besitz?/Was the card in your possession?**

Ja, meine Karte war in meinem Besitz./Yes, my card was in my possession.  
 Nein, meine Karte war nicht in meinem Besitz (verloren, gestohlen oder nie erhalten).  
*No, my card was not in my possession (lost, stolen, or never received)*

3. **Haben Sie eine Bestätigung zu den strittigen Transaktionen im ADAC Kreditkarten-Banking oder in der App genehmigt?/Have you approved a confirmation related to the disputed transaction(s) in the ADAC Credit Card Banking Application?**

Ja/Yes  Nein/No

4. **Haben Sie Ihre Konto- oder Kartendaten jemals mit jemandem geteilt, einschließlich Familie, Freunden oder unbekanntem Websites/Apps?/Have you ever shared your account or card details with anyone, including family, friends, or unfamiliar sites/apps?**

Ja/Yes  Nein/No

**Waren/Dienstleistungen nicht erhalten/Goods/services not received**

Ich habe die Waren/Dienstleistungen bis zum \_\_\_\_\_ (TT.MM.JJJJ) nicht erhalten und den Händler bereits am \_\_\_\_\_ (TT.MM.JJJJ) kontaktiert, um das Problem zu klären. Die Antwort des Händlers ist beigelegt. Erforderliche Dokumente: Kaufnachweis oder Rechnung, schriftliche Nachweise (Screenshots aller Kommunikation). Zusätzliche Dokumente können fallbezogen angefordert werden.  
*I have not received the goods/services as of \_\_\_\_\_ (DD.MM.YYYY) and have already contacted the Merchant on \_\_\_\_\_ (DD.MM.YYYY) to attempt to resolve the matter. I'm attaching the merchant's response herewith. Required documents: Proof of purchase or invoice, satisfactory evidence in written form (screenshots of all communication with the merchant). Additional documents could be requested on a case-by-case basis.*

**Kostenpflichtige Testversion nach Stornierung weiterhin abgebucht/Cancelled free trial still charged**

Ich habe Zahlungen im Zusammenhang mit einer kostenlosen Testversion autorisiert und diese anschließend storniert. Dennoch belastet der Händler weiterhin meine ADAC Kreditkarte. Erforderliche Dokumente: Nachweis der Stornierung innerhalb der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Angebots. Kopien jeglicher Korrespondenz (z.B. E-Mails oder Briefe) mit dem Händler Bei physischen Waren: Nachweis der Rücksendung per Einschreiben sowie eine Kopie des Postbelegs.  
*I authorised charges related to a free trial offer and cancelled it, but the merchant continues to debit my ADAC Credit Card. Required documents: Proof of cancellation of the free trial within terms and conditions of the offer. Copies of any correspondence (email or letter) you have with the merchant. For physical goods, you must return the items to the Merchant by registered post and enclose to this form a copy of the associated postal receipt.*

**Wiederkehrende Zahlungen nach Stornierung weiterhin abgebucht/Cancelled recurring payment still charged**

Meine ADAC Kreditkarte wird weiterhin für eine bereits stornierte wiederkehrende Zahlung belastet. Erforderliche Dokumente: Nachweis der Stornierung (z. B. Kopien von E-Mails, Briefen, SMS oder anderer Kommunikation)./I'm still being debited from my ADAC Credit Card for a recurring payment I have already cancelled. Required documents: Proof of cancellation (copies of emails, letters, SMS or any other communication).

**Andere Gründe/Other reasons**

Z. B. Autovermietungen oder Hotelreservierungen, nicht ausgezahltes Geld am Geldautomaten. Erforderliche Dokumente: Kopien von Quittungen, Rechnungen, E-Mails, Vereinbarungen oder Verträge. Nachweis, dass Sie versucht haben, das Problem mit dem Händler zu lösen.  
*E.g., car rentals or hotel reservations, ATM cash not dispensed. Required documents: Copies of receipts, invoices, email confirmations, agreements or contracts. Proof that you have tried to resolve the matter with the merchant.*

**Beschreibung/Description**

Bitte geben Sie eine detaillierte Beschreibung Ihrer Beschwerde an, damit alle Beteiligten den Streitfall nachvollziehen können. Bitte beachten Sie, dass unser Team jederzeit zusätzliche Nachweise anfordern kann./Please provide a detailed description of your complaint to ensure that all parties can fully understand the dispute. Please note that our team may request additional evidence at any time.

**Unterschrift/Signature**

Tragen Sie hier Ihren Namen ein. Eine eigenhändige Unterschrift ist nicht erforderlich.

**Ort, Datum/Place, Date**

Solaris SE certifies the Dispute Form on behalf of the Cardholder and that the information is obtained through secure methods, such as authenticated online banking or verified telephone or email address, ensuring a valid representation of the Cardholder's identity and authorization.