

Zahlungsreklamationen bei Kreditkarten im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie

Stand: 08.06.2020

Sehr geehrte Kundinnen,
sehr geehrte Kunden,

das Virus kann auch Auswirkungen auf Ihre Bankgeschäfte haben. Wenn Sie eine Reise oder Veranstaltung mit Ihrer Sparda-Kreditkarte bezahlt haben und diese wurde storniert, dann ist es nachvollziehbar, wenn Sie diese Zahlungen zurückfordern möchten. Aufgrund der Regularien der Kreditkarten-Unternehmen - denen auch wir unterworfen sind - ist dies in einigen Fällen möglich. Bitte beachten Sie dafür die nachfolgenden Voraussetzungen der verschiedenen Konstellationen. Sofern die Voraussetzungen bei Ihnen gegeben sind, reichen Sie die Reklamation bitte unbedingt vollständig, zusammen mit allen erforderlichen Unterlagen ein.

Sie haben eigenständig eine Reise, Flug oder Veranstaltung abgesagt und möchten die Kosten erstattet bekommen. Die Kreditkartenbelastung erfolgte direkt vom Händler oder von dem Reisevermittler.

Diesen Sachverhalt müssen Sie direkt mit dem Unternehmen klären. Es liegt im Ermessen des Unternehmens, ob Sie eine Erstattung erhalten. Eine Zahlungsreklamation ist nicht möglich. Sollte das Unternehmen eine Erstattung zusagen, beachten Sie bitte unten den Punkt "Gutschriftzusage".

Erfolgte die Stornierung konform zu den Bedingungen des Händlers bzw. Reisevermittlers, so leiten wir gerne eine Zahlungsreklamation für Sie ein. Dazu benötigen wir von Ihnen:

- Ausgefülltes und unterschriebenes Formular Zahlungsreklamation (Link)
- Kopie der Buchungsbestätigung
- Kopie der Stornierung
- Nachweis des Klärungsversuchs mit dem Unternehmen (Kopien Schriftwechsel) und ggf. Nachweis der Stornierungsbedingungen

Das Unternehmen kann die Dienstleistung (Reise, Flug, usw., auch Vertrag Fitnessstudio) aufgrund von Beschränkungen (Einreiseverbot, Grenzschließung, Ausgangssperre usw.) nicht erbringen und muss stornieren.

Auch diesen Sachverhalt müssen Sie zunächst direkt mit dem Unternehmen klären. Bietet Ihnen das Unternehmen eine Alternative oder Gutschein an und Sie können oder wollen dies nicht akzeptieren, müssen Sie zunächst eine Gutschrift vom Unternehmen verlangen. Wenn diese vom Unternehmen abgelehnt wird, leiten wir gerne eine Zahlungsreklamation für Sie ein. Dazu benötigen wir von Ihnen:

- Ausgefülltes und unterschriebenes Formular Zahlungsreklamation (Link)
- Kopie der Buchungsbestätigung
- Kopie der Stornierung
- Nachweis des Klärungsversuchs mit dem Unternehmen (Kopien Schriftwechsel)

Bitte beachten Sie aber, dass eine evtl. erfolgte Gutschrift des reklamierten Betrages wieder storniert werden kann, wenn das Unternehmen aufgrund eines Landesrechts nicht dazu verpflichtet ist. Diese Prüfung erfolgt beim Kreditkartenunternehmen unter Umständen erst später.

Das Unternehmen hat die Dienstleistung storniert und Sie haben einen Gutschein akzeptiert. Später entscheiden Sie sich um und das Unternehmen verweigert die gewünschte Gutschrift oder Sie erhalten nach Ablaufdatum des Gutscheines keine Gutschrift, obwohl Sie diesen nicht genutzt haben.

Zunächst muss der Sachverhalt mit dem Unternehmen geklärt werden. Verweigert das Unternehmen eine Gutschrift, können wir eine Zahlungsreklamation einleiten. Dazu benötigen wir von Ihnen:

- Ausgefülltes und unterschriebenes Formular Zahlungsreklamation (Link)
- Kopie der Buchungsbestätigung

- Kopie der Stornierung
- Nachweis des Klärungsversuchs mit dem Unternehmen (Kopien Schriftwechsel)

Sie können Ihre Reise nicht antreten, da diese vom jeweiligen Unternehmen storniert wurde.

Auch hier müssen Sie zunächst eine Klärung mit dem Unternehmen versuchen. Bietet dieses eine Alternative oder einen Gutschein an, so empfehlen wir Ihnen diese zu akzeptieren. Ist dies Ihrerseits nicht gewünscht oder möglich, müssen Sie zunächst eine Gutschrift vom Unternehmen verlangen. Wenn diese vom Unternehmen abgelehnt wird, leiten wir gerne eine Zahlungsreklamation für Sie ein. Dazu benötigen wir von Ihnen:

- Ausgefülltes und unterschriebenes Formular Zahlungsreklamation (Link)
- Kopie der Buchungsbestätigung
- Kopie der Stornierung
- Nachweis des Klärungsversuchs mit dem Unternehmen (Kopien Schriftwechsel)

Bitte beachten Sie: Dies gilt nicht, wenn die Stornierung aufgrund eines staatlichen Verbots erfolgte (siehe oben).

Sollte das Unternehmen eine Erstattung zusagen, beachten Sie bitte unten den Punkt "Gutschriftzusage".

Sie können eine Reise nicht antreten, da Sie die Einreisebestimmungen (z. B. Quarantäne) nicht erfüllen können.

Auch diesen Sachverhalt müssen Sie direkt mit dem Unternehmen (z. B. Fluggesellschaft) klären, da das Unternehmen die Leistung erbringen konnte. Eine Zahlungsreklamation ist nicht möglich. Sollte das Unternehmen eine Erstattung zusagen, beachten Sie bitte unten den Punkt "Gutschriftzusage".

Sie haben einen Hotelaufenthalt oder eine Mietwagenbuchung gemäß der Stornierungsbedingungen rechtzeitig storniert und bekommen eine "No-Show"-Gebühr belastet.

Hier ist zunächst ein Klärungsversuch mit dem Unternehmen durch Sie erforderlich. Ist dieser erfolglos, so leiten wir gerne eine Zahlungsreklamation für Sie ein. Dazu benötigen wir von Ihnen:

- Ausgefülltes und unterschriebenes Formular Zahlungsreklamation (Link)
- Kopie der Buchungsbestätigung
- Kopie der Stornierung
- Nachweis des Klärungsversuchs mit dem Unternehmen (Kopien Schriftwechsel)

Sollte das Unternehmen eine Erstattung zusagen, beachten Sie bitte unten den Punkt "Gutschriftzusage".

Sie haben ein Hotel oder einen Mietwagen reserviert, sind aber nicht angereist und haben auch nicht storniert. Das Unternehmen belastet Ihnen eine "No-Show"-Gebühr.

Eine Zahlungsreklamation ist nicht möglich. Das Unternehmen ist zur Belastung der Gebühr berechtigt.

Sie haben Eintrittskarten für eine Sportveranstaltung, Konzert oder Theater. Die Veranstaltung wurde storniert und auf einen anderen Termin verschoben, an dem Sie aber nicht teilnehmen können.

Hier ist zunächst ein Klärungsversuch mit dem Unternehmen durch Sie erforderlich. Ist dieser erfolglos, so leiten wir gerne eine Zahlungsreklamation für Sie ein. Eine Ausnahme besteht für Tickethändler in Deutschland, da diese Ihnen gemäß Verordnung der Bundesregierung einen Gutschein anbieten dürfen. Trifft diese Ausnahme bei Ihnen nicht zu, benötigen wir für eine Reklamation von Ihnen:

- Ausgefülltes und unterschriebenes Formular Zahlungsreklamation (Link)
- Kopie der Buchungsbestätigung
- Kopie der Stornierung
- Nachweis des Klärungsversuchs mit dem Unternehmen (Kopien Schriftwechsel)

Sollte das Unternehmen eine Erstattung zusagen, beachten Sie bitte unten den Punkt "Gutschriftzusage".

Der Flug oder die Hotelreservierung wurde vom Unternehmen storniert und die Belastung erfolgte von einem Reisevermittler (OTA - Online Travel Agent). Der OTA verweigert die Gutschrift, da er nur für die Reservierung zuständig sei.

Auch hier ist zunächst ein Klärungsversuch durch Sie erforderlich. Ist dieser erfolglos, leiten wir gerne eine Zahlungsreklamation für Sie ein. Dazu benötigen wir von Ihnen:

- Ausgefülltes und unterschriebenes Formular Zahlungsreklamation (Link)
- Kopie der Buchungsbestätigung
- Kopie der Stornierung
- Nachweis des Klärungsversuchs mit dem Unternehmen (Kopien Schriftwechsel)

Wurden Zusatzleistungen (z.B. Sitzplatzreservierungen) nicht über den OTA gebucht, sondern separat über das ausführende Unternehmen (z.B. Fluggesellschaft), muss dazu ein eigener Klärungsversuch mit diesem Unternehmen erfolgen.

Eine gebuchte Pauschalreise wurde von dem Veranstalter abgesagt.

Hier müssen Sie eine Klärung mit dem Veranstalter versuchen und auf die Erstattung warten. Dazu müssen Sie dem Veranstalter ausreichend Zeit für die Bearbeitung geben. Dazu haben die großen Reiseveranstalter Informationen veröffentlicht. Sollte trotz ausreichender Bearbeitungszeit keine Gutschrift erfolgen, so prüfen wir gerne die Möglichkeit einer Zahlungsreklamation.

Sie haben eine Gutschriftzusage vom Unternehmen erhalten.

Wenn Sie eine Gutschriftzusage vom Unternehmen erhalten haben und diese Gutschrift ist nicht innerhalb einer angemessenen Frist (mind. 30 Tage) auf Ihrem Kreditkartenkonto verbucht, so können wir eine Zahlungsreklamation für Sie einleiten. Dazu benötigen wir von Ihnen:

- Ausgefülltes und unterschriebenes Formular Zahlungsreklamation (Link)
- Kopie der Gutschriftzusage mit Angabe des Unternehmens, des Betrages und Ihrer Kreditkartennummer.

Für Fragen steht Ihnen Ihre kontoführende Filiale auch telefonisch unter 0211 23 93 23 93 (Stichwort Filiale) gerne zur Verfügung.