

Kundeneinspruch *Dispute Form*

IBAN: AT062011100033836760
International bank account number:

Folgenummer: 1
Sequence number:

Kartenummer: 535685XXXXXX8606
Card number:

Karteninhaber: Wolfgang Scherer
Cardholder's name:

Meine Telefonnummer lautet: 0043/6649623434
Phone number:

E-Mail Adresse für weitere Korrespondenz zu dieser Reklamation: w.scherer@aon.at
e-mail address for further correspondence to this claim:

Ich beeinspruche folgende angeführte Transaktion(en):
I dispute the following transaction(s):

Datum <i>Date</i>	Name des Vertragspartners / Geldausgabeautomat (ATM) <i>Merchant details / ATM</i>	Betrag in EUR/Fremdwährung <i>Amount in EUR/foreign currency</i>
22.06.2025	POS 64,00 DE K1 21.06. 23:26SUMUP *JANA MORJAN D KOBLENZ 56068 280	EUR -64,0

Dieselbe Transaktion wurde mehrmals meinem Konto angelastet. Die Transaktion sollte nur einmal gebucht werden.

My account was debited multiple times for the same transaction. Only one debit was authorised.

Erforderliche Unterlagen:

Required documents:

- Schriftliche Sachverhaltsdarstellung
Written description of the circumstances
- Alle sachdienlichen Unterlagen (Belege, Auftragsbestätigungen, etc.)
All relevant documents (receipts, order confirmations, etc.)
- Schriftverkehr der direkten Klärungsversuche mit dem Händler
Correspondence attempting to resolve the matter directly with the merchant

☐ Unterlagen anbei
Documents enclosed

☒ Unterlagen folgen
Documents to follow

Sachverhalt:

Diese Bezahlung war eine Wallet-Zahlung an der Bar im Hotel Morjan in Koblenz. Die Servierkraft hat zur erfolgreichen Zahlung eine Minute davor mit demselben Betrag (64,- EUR) behauptet, dass diese nicht erfolgreich gewesen wäre. Sie wurde aber verbucht. Deshalb soll diese Zahlung rückgängig gemacht werden.

Ort,
Place,

Datum
Date

Unterschrift des Karteninhabers
Cardholder's signature

Kundeneinspruch / Dispute Form

IBAN: AT062011100033836760
International bank account number:

Folgenummer: 1
Sequence number:

Kartennummer: 535685XXXXXX8606
Card number:

Karteninhaber: Wolfgang Scherer
Cardholder's name:

Datenweitergabe an die PSA Payment Services Austria GmbH

Ich nehme zur Kenntnis, dass die PSA Payment Services Austria GmbH für die Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG als Auftragsverarbeiterin gemäß DSGVO tätig wird und die Bearbeitung dieses Kundeneinspruchs abwickelt. Zu diesem Zweck entbinde ich die Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG gegenüber der PSA Payment Services Austria GmbH von der Wahrung des Bankgeheimnisses hinsichtlich jener Daten und Unterlagen, die für die Bearbeitung dieses Kundeneinspruchs erforderlich sind.

Data transfer to PSA Payment Services Austria GmbH

I agree that Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG may, in the process of handling this claim, send me personalised messages and informations of our business relationship to this e-mail address. Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG will not accept any orders via e-mail since its authenticity cannot be verified at present.

Kommunikation per E-Mail

Ich erlaube der Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG mir im Rahmen der Bearbeitung dieses Kundeneinspruchs personalisierte Mitteilungen und Informationen aus der Geschäftsverbindung mit der Erste Bank Österreich an diese E-Mail-Adresse zu senden. Aufträge per E-Mail werden von der Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG nicht angenommen, da eine Prüfung der Authentizität derzeit nicht möglich ist. Derzeit gibt es in Europa keinen einheitlichen Standard für die E-Mail-Verschlüsselung. Die Erste Bank Österreich weiß nicht, ob andere Personen auf meine E-Mail-Adressen zugreifen können und somit Nachrichten der Erste Bank Österreich lesen können.

I agree that Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG may, in the process of handling this claim, send me personalised messages and informations of our business relationship to this e-mail address. Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG will not accept any orders via e-mail since its authenticity cannot be verified at present. Europe currently has no uniform standard for e-mail encryption. Erste Bank Österreich does not know whether others can access my e-mail addresses to read Erste Bank Österreich messages.

Grundgeschäft

Das Grundgeschäft, sowie die damit verbundenen Rechte und Pflichten des Vertragsunternehmens bzw. des Karteninhabers bleiben jedoch ungeachtet einer etwaigen Rückbelastung durch die Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG uneingeschränkt bestehen und können weiterhin geltend gemacht werden. Führt unsere Intervention zu Maßnahmen durch das Vertragsunternehmen (Übergabe an ein Inkassobüro, Mahngebühren, etc.) wird von der Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG keine Haftung übernommen, bzw. Erledigung veranlasst.

The underlying transaction and its concomitant rights and obligations of the contracting company resp. the cardholder remain fully in force and can be claimed, irrespective of any possible chargeback by Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG. In case our intervention leads to actions by the contracting companies (handover to a collection agency, overdue fines, etc.), Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG does not assume any liability resp. arrange settlement.

Ort,
Place,

Datum
Date

Unterschrift des Karteninhabers
Cardholder's signature

Karteninhaber: Wolfgang Scherer
IBAN: AT062011100033836760
Auftragsdatum: 2025-06-26

Informationsblatt **Information sheet**

Um prüfen zu können, ob wir für Sie eine Reklamation über die betreuende Händlerbank in die Wege leiten können, benötigen wir folgende Unterlagen.

To verify whether we can submit your claim on your behalf to the acquiring bank, we require the following documents

Dieselbe Transaktion wurde mehrmals meinem Konto angelastet. Die Transaktion sollte nur einmal gebucht werden.

My account was debited multiple times for the same transaction. Only one debit was authorised.

Erforderliche Unterlagen:

Required documents:

- Schriftliche Sachverhaltsdarstellung
Written description of the circumstances
- Alle sachdienlichen Unterlagen (Belege, Auftragsbestätigungen, etc.)
All relevant documents (receipts, order confirmations, etc.)
- Schriftverkehr der direkten Klärungsversuche mit dem Händler
Correspondence attempting to resolve the matter directly with the merchant

Bitte senden Sie uns die erforderlichen Unterlagen unter Angabe Ihres Namens und IBANs innerhalb von 10 Tagen an die E-Mailadresse BankCardKundeneinspruch1937@erstebank.at oder geben Sie diese bei Ihrer/Ihrem KundenbetreuerIn bzw. in einer unserer Filialen ab. Schicken Sie dabei bitte in jedem Fall auch dieses Informationsblatt mit, damit wir Ihre Unterlagen eindeutig zuordnen können.

Please send us the required documents (please note your IBAN and name in it) within 10 days via e-mail to BankCardKundeneinspruch1937@erstebank.at. Alternatively you can also give them to your customer account manager or hand them in at one of our branches. In any case, please make sure to include this information sheet so that we can correctly allocate your documents.