

# Bestreitung des Kunden mit falscher Begründung

Thema: **Karten** Fallnummer: **2007/14**

Der Kunde bereiste Australien. Über sein Reisebüro in der Schweiz buchte und bezahlte er im Voraus die Miete eines Campers. Als er diesen abholen wollte, wurde ihm beschieden, das Reisebüro habe das Geld nicht überwiesen. Aufgrund des Zeitunterschieds konnte der Kunde nicht mit dem Reisebüro in Kontakt treten, so dass ihm nichts anderes übrig blieb, als die Miete von AUD 1'500 (nochmals) zu bezahlen. Er tat dies mittels Kreditkarte. Gleichzeitig verlangte er eine schriftliche Bestätigung über den Sachverhalt. Als er den Camper prüfte, eilte eine andere Mitarbeiterin auf ihn zu und teilte ihm mit, man habe die Überweisung des Reisebüros in der Zwischenzeit doch noch gefunden und die Kreditkartenbuchung bereits storniert. Die Mitarbeiterin übergab ihm einen von der Kreditkartenmaschine ausgedruckten Beleg, auf welchem sich in grösserer Schrift der Vermerk „CANCELLED“ befand.

Der Kunde händigte im Gegenzug die ihm vorher ausgefertigte Bestätigung über die (nochmalige) Zahlung aus. Als er zuhause die Kreditkartenabrechnungen kontrollierte, musste er feststellen, dass der angeblich stornierte Betrag trotzdem seinem Konto belastet worden war. Er erhob sofort Einspruch bei seiner Bank, allerdings mit der falschen Begründung, er habe nichts unterschrieben. Die Bank stornierte die Belastung umgehend und gab der australischen Bank von der Begründung des Kunden Kenntnis. Diese widersprach jedoch der Darstellung des Kunden und liess der schweizerischen Bank den vom Kunden unterschriebenen Beleg über AUD 1'500 zukommen. Somit blieb der Bank nichts anderes, als dem Kunden den Betrag wieder zu belasten. Erst jetzt erzählte der Kunde die ganze Geschichte und übergab der Bank den Beleg, welcher beweisen sollte, dass die Buchung über AUD 1'500 nachträglich wieder storniert worden sei. Bei einer näheren Kontrolle ergab sich aber, dass auf dem fraglichen Beleg weder die Transaktionsnummer der Mietzahlung noch der Betrag von AUD 1'500 aufgeführt war, weshalb es sich beim fraglichen Beleg auch um den Ausdruck eines erfolglosen, zusätzlichen Autorisationsversuchs seitens des Händlers handeln konnte. Das Kartenunternehmen verwies den Kunden an die Vermieterin.

Es war zweifellos unklug, dass der Kunde die Belastung vorerst mit einer nachweislich falschen Begründung bestritt. Damit untergrub er nicht nur seine eigene Glaubwürdigkeit. Er verursachte auch einen unnützen Aufwand. Aus diesem Grund konnte der Ombudsman nachvollziehen, dass die Bank auf die vertraglichen Abmachungen verwies und nicht bereit war, den Kunden weiterhin in einer über diese Verpflichtungen hinausgehenden Weise zu unterstützen. Zudem war unklar, ob sich die australische Vermieterin der Rückforderung überhaupt widersetzen würde, hatte der Kunde bis zu jenem Zeitpunkt doch noch keinen Kontakt mit ihr aufgenommen. Der Ombudsman empfahl dem Kunden daher, vorerst diesen Weg zu beschreiten. Er liess ihm aber auch die Möglichkeit offen, sich wieder bei ihr zu melden, falls er im direkten Verkehr mit der Vermieterin keine Einigung finden könne. Der Kunde kam nicht mehr auf die Angelegenheit zurück.