

Bestrittene Kartenbelastungen eines Autovermieters für Zusatzversicherungen

Thema: **Karten** Fallnummer: **2021/29**

Der Kunde hatte über eine Agentur ein Auto für eine Reise in einem Land in Mittelamerika gemietet und die ganze Miete mit sämtlichen Versicherungen und den Extras vorausbezahlt. Der Mietwagen wurde bei der Rückgabe ohne Vorbehalte entgegengenommen. Trotzdem wurde seiner Kreditkarte ein erheblicher Betrag für angeblich bei der Übernahme des Autos abgeschlossene Zusatzversicherungen belastet. Der Kunde bestritt diesen Betrag gegenüber dem Kartenherausgeber, welcher ein Chargeback-Verfahren durchführte. Nachdem dieses erfolglos verlief, wurde der Betrag der Kreditkartenrechnung des Kunden wieder belastet. Dieser wandte sich darauf an den Ombudsman und hielt an seinem Rückforderungsanspruch fest. Im Rahmen des Ombudsverfahrens zahlte die Bank dem Kunden das Geld zurück.

Viele Reisende kennen das Problem: Man mietet ein Auto, gibt dieses nach der Reise in der Meinung, alles bezahlt zu haben, schadenfrei ab und findet dann plötzlich auf seiner Kreditkartenrechnung eine unerklärliche Belastung des Vermieters für irgendwelche Zusatzleistungen, von denen man keine Kenntnis hatte. Beliebte Belastungen sind für angeblich abgeschlossene Zusatzversicherungen, welche bei der Buchung des Mietautos nicht eingeschlossen waren.

Im vorliegenden Fall hatte der Kunde das Auto bei einer Agentur gebucht und einen sogenannten «all inclusive» Voucher erhalten, welcher sämtliche von ihm gewünschten Leistungen für die Automiete enthielt. Er beharrte gegenüber dem Kreditkartenherausgeber auf der Stornierung der Belastung von mehreren Hundert Franken für eine zusätzliche Haftpflichtversicherung, welche er gemäss seiner Aussage nicht abgeschlossen hatte. Der Kreditkartenherausgeber leitete danach ein Chargeback-Verfahren ein, um den Betrag zurückzufordern. Im Rahmen eines solchen Verfahrens kann der Händler (d. h. vorliegend der Autovermieter), welcher die Karte für die Bezahlung akzeptierte, erklären, die Belastung sei zurecht erfolgt, und dies mit den ihm vorliegenden Belegen nachweisen.

Der Autovermieter behauptete im Rahmen des Chargeback-Verfahrens, der Kunde habe bei der Entgegennahme des Autos eine zusätzliche Haftpflichtversicherung mit betragsmässig höheren Leistungen abgeschlossen, da die im Voucher enthaltene Haftpflichtversicherung lediglich das gesetzliche Minimum erfüllt habe. Dafür legte er zwei Belege vor. Einerseits den Beleg über die gesamte Kreditkartenbelastung, welcher keine Kundenunterschrift trug und andererseits eine vom Kunden unterschriebene Seite des Automietvertrags, in welchem die Leistungen und Kosten zusammengefasst waren. Der Kreditkartenherausgeber belastete dem Kunden danach den provisorisch stornierten Betrag erneut.

Der Kunde wandte sich darauf an den Ombudsman und legte dar, dass die vom Vermieter vorgelegten Belege nicht als Rechtfertigung der Belastung taugten, da aus ihnen klar hervorgehe, dass er die behaupteten Zusatzversicherungen nicht akzeptiert habe. Tatsächlich war auf den ersten Blick erkennbar, dass die Sachverhaltsdarstellung des Kunden richtig war, hatte er doch unter der Rubrik für die umstrittene Versicherung das Kästchen «denied», d. h. «abgelehnt», angekreuzt. Nach der Kontaktnahme durch den Ombudsman sah dies die Bank umgehend ein, fasste im Chargeback-Verfahren nach und zahlte dem Kunden den beanstandeten Betrag zurück.

