

Frist für ein Rückforderungsbegehren bei einer Kreditkartentransaktion

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2023/11**

Der Kunde reichte bei seiner Bank einen Rückerstattungsantrag («Chargeback-Antrag») im Zusammenhang mit Waren ein, die er online bestellt und mit seiner Kreditkarte bezahlt hatte. Er machte geltend, dass er die Ware nie erhalten habe und dass keiner seiner Versuche, mit dem Händler in Kontakt zu treten, erfolgreich gewesen sei. Die Bank machte geltend, der Rückerstattungsantrag sei nach den Kartenbedingungen zu spät eingereicht worden und lehnte diesen ab. Der Kunde vertrat die Ansicht, dass die internen Regeln der Kreditkartenorganisation es ihm erlaubten, auch nach Ablauf der von der Bank behaupteten Frist einen Antrag auf Rückerstattung zu stellen. In ihrer Stellungnahme zuhanden des Ombudsmann legte die Bank ausführlich dar, weshalb der Rückerstattungsantrag des Kunden gemäss den internen Regeln der Kreditkartenorganisation als verspätet zu betrachten sei. Trotzdem war die Bank bereit, dem Kunden den Betrag für die beanstandete Transaktion aus Kulanz zu erstatten.

Der Kunde bestellte mit seiner Kreditkarte online Waren im Gesamtwert von 140 Franken. Nachdem er fast einen Monat lang auf die Lieferung der Ware gewartet hatte, kontaktierte der Kunde den Händler mehrmals per E-Mail und forderte ihn auf, die Waren zu liefern. Der Händler reagierte jedoch nicht auf die Aufforderungen des Kunden. Mehr als vier Monate nach der Transaktion wandte sich der Kunde ein erstes Mal an die Bank als Herausgeberin der Kreditkarte, die er für die Zahlung verwendet hatte, und stellte einen Antrag auf Rückerstattung des Kaufbetrags. Die Bank weigerte sich jedoch, auf diesen Antrag einzugehen und ein sogenanntes «Charge-Back-Verfahren» einzuleiten. Nähere Erklärungen zu diesem Verfahren finden sich im Fall 2021/08 in unserem Jahresbericht 2021. Sowohl in ihrer ersten Antwort als auch in einer zweiten Stellungnahme zuhanden des Kunden machte die Bank geltend, dass er seinen Antrag zu spät eingereicht habe, weit nach der Frist von 30 Tagen, innerhalb derer er gestützt auf die anwendbaren Kartenbedingungen hätte eingereicht werden müssen.

Da der Kunde mit dem Entscheid der Bank nicht zufrieden war, wandte er sich mit einem Vermittlungsbegehren an den Ombudsmann. Der Kunde machte geltend, dass nach seinem Wissen die internen Regeln der Kreditkartenorganisationen es erlauben, Rückerstattungsbegehren weit über die von der Bank behauptete Frist einzureichen, wenn ein Händler die mit der Karte bezahlte Ware nicht liefert. Es sei daher falsch, dass die Bank seinen Antrag auf Rückerstattung abgelehnt habe.

Der Ombudsmann intervenierte bei der Bank, konfrontierte sie mit diesem Argument des Kunden und bat sie, den Fall nochmals zu prüfen. In ihrer Antwort an den Ombudsmann erläuterte die Bank ihren Standpunkt ausführlich. Sie bestätigte den Grundsatz, dass Rückerstattungsanträge innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum, an dem die Kreditkartentransaktion dem Kunden in Rechnung gestellt wurde, eingereicht werden müssen. Die Bank gab dem Kunden jedoch insofern Recht, als sie anerkannte, dass Ausnahmen von diesem Grundsatz möglich seien. So könne nach den internen Richtlinien des Kreditkartennetzwerks ein Rückerstattungsantrag, der sich auf nicht gelieferte Waren bezieht, innerhalb von maximal 120 Tagen gestellt werden.

Damit ein solcher Antrag bearbeitet werden könne, müsse ihm jedoch unbedingt eine Kopie der

Auftragsbestätigung oder, falls diese nicht verfügbar sei, eine detaillierte Beschreibung der Ware sowie ein Dokument beigefügt werden, aus dem hervorgehe, dass der Kunde den Empfänger der Transaktion kontaktiert und versucht hatte, mit ihm eine Lösung für die Lieferung der Ware zu finden.

Nach Angaben der Bank hatte der Kunde seinem Antrag alle erforderlichen Unterlagen beigefügt. Trotzdem habe der Antrag nicht bearbeitet werden können, da er auch unter Berücksichtigung der erweiterten Fristvorgabe zu spät eingereicht worden sei. Im vorliegenden Fall fehlten in den vom Kunden übermittelten Informationen jegliche Anhaltspunkte dafür, dass der Händler die auf seiner Website genannten, für den Lieferprozess wesentlichen Verpflichtungen eingehalten hatte, d. h. die Ware innerhalb von 48 Stunden zu versenden und innerhalb von höchstens 72 Stunden einen Tracking-Link zu übermitteln. Hinzu kam, dass es in der Akte keinen Hinweis darauf gab, dass die Parteien eine neue Lieferfrist vereinbart hatten. Im Gegenteil, die Schritte, die der Kunde gegenüber dem Händler unternommen hatte, hatten es ihm nicht einmal ermöglicht, mit dem Händler in Kontakt zu treten.

In einer solchen Situation sehen die internen Regeln der Kreditkartenorganisation vor, dass die 120-Tage-Frist ab dem Datum zu berechnen ist, an dem die beanstandete Zahlung getätigt wurde. Im vorliegenden Fall war diese Frist überschritten worden, da der Kunde seinen Rückerstattungsantrag erst 135 Tage nach der beanstandeten Zahlung eingereicht hatte.

Trotzdem beschloss die Bank, dem Kreditkartenkonto des Kunden den beanstandeten Betrag von 140 Franken gutzuschreiben. Dies erfolgte aus Kulanz, ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und per Saldo aller Ansprüche aus der dem Ombudsman unterbreiteten Auseinandersetzung. Der Ombudsman übermittelte dem Kunden den erfreulichen Entscheid der Bank und erläuterte ihm die zugrundeliegenden Argumente.