

Inanspruchnahme trotz Zusicherung des Gegenteils

Thema: **Karten** Fallnummer: **2007/15**

Dass Banken durchaus bereit sind, den Kunden in seinen berechtigten Bemühungen zu unterstützen, erfuhr eine Kundin bei folgendem Sachverhalt: Auch sie buchte ein Reisearrangement. Vereinbart war eine Zahlung in drei Raten, wobei die letzte Rate beim Eintreffen am Urlaubsort zu erbringen war. Als Sicherheit für diese Zahlungen gab die Kundin dem Veranstalter die Nummer ihrer Kreditkarte bekannt. Als sie am Urlaubsort das Hotel beziehen wollte, stellte sie fest, dass das angebotene Zimmer in keiner Weise den Abmachungen entsprach. Sie nahm sofort mit dem Veranstalter Kontakt auf und wechselte das Hotel, musste jedoch für die Kosten – zumindest vorläufig – selbst aufkommen. Sie stoppte deshalb die Zahlung der dritten Rate unter Verweis auf eine entsprechende Absprache mit dem Veranstalter. Als sie nach der Rückkehr aus den Ferien den Auszug der Bank erhielt, musste sie feststellen, dass die dritte Rate der Kreditkarte belastet worden war.

Die Bank lehnte vorerst auch hier eine Rückbelastung mit der Begründung ab, es handle sich um eine Beanstandung der Qualität der erbrachten Dienstleistung, welche die Bank weder prüfen noch beanstanden könne. Sie müsse sich direkt mit dem Veranstalter einigen. Der Ombudsman wies die Bank jedoch darauf hin, dass die Kundin die Kreditkarte nicht zur Zahlung des Arrangementpreises verwendet, sondern die Kartenummer lediglich als Garantie für den Fall bekannt gegeben habe, dass der Preis nicht bezahlt werde. Nachdem nun aber nach den von der Kundin eingereichten Unterlagen vieles dafür spreche, dass mit dem Reiseveranstalter nachträglich tatsächlich eine Abmachung getroffen worden sei, wonach die dritte Rate nicht bezahlt werden müsse, fehle es an der Grundlage für die Inanspruchnahme der „Garantie“, so dass der Veranstalter die ihm durch die Karteninhaberin zur Verfügung gestellten Kartenangaben zu Unrecht für die Bezahlung seiner Leistungen verwendet habe. Die Bank schloss sich diesen Überlegungen an. Sie stornierte die entsprechende Belastung, was dazu führte, dass der Veranstalter gezwungen wurde, Schritte gegenüber der Kundin einzuleiten.

Um es nochmals klar zu sagen: Der Ombudsman ist nicht der Meinung, dass die Kartenorganisation eine Belastung allein deshalb stornieren muss, weil der Kunde die Berechtigung einer Buchung bestreitet. Wenn sich jedoch aufgrund konkreter Angaben des Kunden der Verdacht aufdrängt, dass sich Teilnehmer am Kreditkartensystem im Schutze des Scheins von Dokumenten unrechtmässig bereichern wollen, soll das Kartenunternehmen seinen Kunden insofern unterstützen, als es seine Verbindungen spielen lässt, um ihm die be- oder entlastenden Argumente zu beschaffen. Es tut dies nach Meinung des Ombudsman auch im eigenen Interesse, kann das Kreditkartensystem doch auf Dauer nur funktionieren, wenn ihm alle Beteiligten Vertrauen entgegenbringen.