

Kreditkarten: Nichteinhalten der Sorgfaltspflichten, unvollständige oder nicht korrekte Belege

Thema: **Karten** Fallnummer: **2007/12**

In einem anderen Fall bewahrte der Kunde seine Kreditkarte in seinem Portemonnaie auf, welches er meistens auf sich trug. Trotzdem wurde ihm die Kreditkarte – und nur die Kreditkarte – entwendet, ohne dass er dies bemerkte. Auch dieser Kunde stellte den Verlust erst fest, als er die Karte das nächste Mal einsetzen wollte. Er liess sie sofort sperren und erstattete Strafanzeige. Es ergab sich, dass seit der letzten durch ihn erfolgten Benützung vor zwei Tagen insgesamt 6 weitere Buchungen erfolgt waren. Wie im vorhergehenden Beispiel lehnte die Bank auch hier vorerst eine Beteiligung am Schaden mit der Begründung der zu späten Meldung des Verlusts ab.

In Bezug auf die den Kunden treffenden Pflichten kann auf die Ausführungen zum vorherigen Beispiel verwiesen werden. Im konkreten Fall schien es dem Ombudsman jedoch angebracht, mit der Bank einen weiteren Aspekt zu diskutieren: Beahlt ein Kunde mittels Kreditkarte, so muss er üblicherweise einen Beleg unterzeichnen. Der Verkäufer wiederum erhält das Geld nur, wenn auch er gewissen Pflichten nachgekommen ist. So muss er in den meisten Fällen prüfen, ob die Kreditkarte noch gültig ist. Ferner muss er die vom Kunden auf dem Beleg in seinem Beisein angebrachte Unterschrift mit derjenigen auf der Kreditkarte vergleichen. Nun ist es denkbar, dass nicht nur der Kunde seinen Pflichten nicht nachgekommen ist, weil er – wie vorliegend – das Kartenunternehmen zu spät über den Verlust der Karte informiert hat. Es wäre sehr wohl möglich, dass auch diejenige Person, welche dem Dieb der Karte Ware verkaufte, z. B. bei der Unterschriftenprüfung schlampig gearbeitet hat. In einem solchen Fall kann man nach Meinung des Ombudsman durchaus die Frage stellen, ob es nicht stossend sei, dass der Kunde den Schaden tragen muss, obwohl es dem Verkäufer der Ware bei gehöriger Sorgfalt möglich gewesen wäre, den Schaden zu vermeiden. Das Kartenunternehmen stimmte dieser Auffassung zwar zu. Es verwies jedoch auf eine Klausel in den Allgemeinen Vertragsbedingungen, wonach es im Falle einer Pflichtverletzung des Verkäufers dem Kunden obliege, seine Rechte geltend zu machen. Die Bank könne dies nicht, weil sie in keinem Vertragsverhältnis zum Verkäufer stehe und keine Kenntnis der genauen Umstände habe. Der Ombudsman konnte sich dieser Auffassung nur zum Teil anschliessen. Es ist richtig und sachgerecht, dass sich der Kartenherausgeber nicht mit Streitereien zwischen Kunde und Verkäufer befassen soll, wenn es um die Frage geht, ob der vom Verkäufer gelieferte Gegenstand richtig funktioniert oder das mittels Kreditkarte bezahlte Hotelzimmer dem angepriesenen Standard entsprach. Könnte nämlich ein Kunde die notwendigen Belege unterzeichnen, die Leistung beziehen und anschliessend, z. B. nach seiner Rückkehr aus den Ferien, die Zahlung mit Hinweis auf Qualitätsprobleme der Dienstleistung verweigern, würde das ganze System zusammenbrechen: Kein Unternehmen würde mehr eine Kreditkarte akzeptieren. Zudem kommt der Kreditkarte, wie bereits oben erwähnt, in gewisser Weise die Bedeutung von Bargeld zu. Damit soll sich auch derjenige, welcher eine Kreditkarte akzeptiert, in ähnlicher Weise darauf verlassen können, dass er – bildlich gesprochen – das Geld bereits in den Händen hält, wenn er seinen im Zusammenhang mit der Akzeptanz der Kreditkarte obliegenden Pflichten nachkommt. Ist der Kunde mit der Lieferung nicht zufrieden, soll er sich – analog zur Situation, in welcher er bar bezahlt hätte – direkt mit dem Verkäufer auseinandersetzen. Davon zu trennen ist jedoch die Situation, in welcher der Kunde behauptet, er

habe weder die Ware bezogen noch einen Beleg unterzeichnet. Trifft dies nämlich zu und kann der Verkäufer keinen ordnungsgemässen Beleg vorweisen, darf das Kartenunternehmen ein Zahlungsbegehren des Verkäufers nicht honorieren. Nach Meinung des Ombudsmann ist es in einem solchen Fall verpflichtet, eine Kopie des Beleges zu beschaffen und zu überprüfen, ob dieser tatsächlich den verlangten Kriterien entspricht. Gelangt das Kartenunternehmen von sich aus zum Schluss, dies sei nicht der Fall, darf es nicht bezahlen. Ist es der Meinung, der Beleg entspreche der äusseren Aufmachung nach den Anforderungen und kann der Kunde nicht sofort Argumente anfügen, welche für das Gegenteil sprechen, darf es bezahlen. Es bleibt dann dem Kunden überlassen, gegen den Verkäufer vorzugehen. Diese Lösung erscheint auch deshalb als sachgerecht, weil nicht ausser Acht gelassen werden darf, dass die Karte nicht mehr hätte eingesetzt werden können, wenn der Kunde deren Verlust fristgerecht gemeldet hätte. Aus diesem Grunde soll er auch das Risiko tragen, wenn es dem Dieb gelingt, einen Dritten zur Annahme der gestohlenen Karte zu bewegen. Dies zumindest so lange, als dem Dritten nicht ein Vorwurf gemacht werden kann, welcher es dem Kartenunternehmen ermöglicht, die Zahlung zu verweigern. Im vorliegenden Fall wurde bei der Kontrolle der vom Dieb unterzeichneten Kreditkartenbelege festgestellt, dass die Unterschrift des Kunden teilweise sehr schlecht gefälscht war und kaum Ähnlichkeit mit dem auf der Kreditkarte angebrachten Muster aufwies. Dies hat die Bank bewogen, dem Kunden zumindest teilweise entgegenzukommen.