

# Kreditkartenzahlungen für eine unseriöse Dating-Plattform

Thema: **Missbrauch und Betrug**    Fallnummer: **2021/08**

Der Kunde suchte via einer ausländischen Dating-Plattform eine Partnerin und beglich die anfallenden Rechnungen der Plattform mit seiner Kreditkarte. Verschiedene Indizien führten ihn zur Überzeugung, dass die Frauen, mit denen er angeblich via E-Mail in Kontakt war, gar nicht existierten und das Geschäftsmodell der Dating-Plattform vielmehr darin bestand, mit gebührenpflichtigen E-Mails, welche automatisch generiert wurden und keiner bestimmten Person zugeordnet werden konnten, Geld zu verdienen. Er forderte das für die Dienstleistungen der Dating-Plattform mit seiner Kreditkarte beglichene Geld von der Kreditkartenherausgeberin zurück, da es sich seiner Ansicht nach um ein Betrugsschema handelte. Diese weigerte sich, seinen Rückforderungsanspruch im Rahmen eines Chargeback-Verfahrens geltend zu machen, weil der Kunde die bestrittenen Kreditkartenbelastungen nicht innert Frist beanstandet hatte. Im Rahmen des Ombudsverfahrens bekräftigte die Bank ihre Haltung und vertrat die Meinung, es sei kein Chargeback-Grund erfüllt. Das Anliegen des Kunden konnte im Ombudsverfahren nicht gelöst werden. Der Fall wurde mit einem erläuternden Bescheid an den Kunden abgeschlossen.

Hat ein Kunde eine Ware oder eine Dienstleistung mit seiner Kreditkarte bezahlt und stellt Mängel fest, muss er sich grundsätzlich direkt mit dem Händler auseinandersetzen, welcher die Kreditkarte als Zahlungsmittel akzeptiert hat. Er kann sich dafür nicht an den Kreditkartenherausgeber wenden und das Geld zurückfordern, da dieser als reiner Zahlungsvermittler am Grundgeschäft zwischen dem Kunden und dem Händler nicht beteiligt ist. Dies halten sämtliche dem Ombudsman bekannten gängigen Kreditkartenbedingungen so fest.

Alle grossen Kreditkartennetzwerke kennen aber sogenannte Chargeback-Verfahren. In deren Rahmen können Kreditkartenzahlungen, für welche bestimmte, klar umschriebene Rückforderungsgründe bestehen, innert gewisser Fristen über das Kreditkartennetzwerk zurückgefordert werden. Mit diesen Chargeback-Verfahren wird bezweckt, in klaren Fällen eine einfache und rasche Rückbuchung von beanstandeten Transaktionen zu ermöglichen. Wird von einem Kunden geltend gemacht, er habe eine bestimmte Transaktion nicht ausgelöst, muss er dies innert kurzer Frist beanstanden, damit die Chargeback-Fristen vom Kreditkartenherausgeber noch eingehalten werden können. Beanstandet der Kunde, eine Ware oder Dienstleistung nicht oder nicht wie versprochen erhalten zu haben, gelten zum Teil längere Beanstandungsfristen. In diesen Fällen muss aber der Kunde in einem ersten Schritt versuchen, die Beanstandung direkt mit dem Händler zu klären.

Die dem Ombudsman bekannten Kreditkartenbedingungen geben dem Kunden keinen vertraglichen Anspruch darauf, dass die Kreditkartenherausgeberin bei einer bestrittenen Zahlung ein Chargeback-Verfahren durchführt. Der Ombudsman vertritt trotzdem die Meinung, dass ein solches Verfahren auf der Grundlage der Treuepflicht gegenüber dem Kunden durchgeführt werden muss, wenn die Bedingungen dafür gemäss den Chargeback-Regeln erfüllt sind. Im vorliegenden Fall erklärte die Bank dem Kunden, er habe seine Kreditkartenrechnung zu spät beanstandet. Dies wäre dann der Fall gewesen, wenn der Kunde behauptet hätte, er habe die Transaktion gar nicht ausgelöst. Das war aber nicht bestritten. Der Kunde machte vielmehr geltend, er habe die vom Händler, d. h. der Dating-

Plattform, angepriesene Leistung, nämlich die Möglichkeit, eine Frau kennenzulernen, nicht erhalten. In den Chargeback-Regeln kommt dafür der Grund «service not as described» in Frage. Da in diesem Fall längere Fristen gelten, bat der Ombudsman die Bank, den Fall noch einmal zu prüfen.

In ihrer Stellungnahme an den Ombudsman erklärte die Bank, bei den Beanstandungen des Kunden handle es sich um Mutmassungen und unbewiesene Behauptungen, welche im Chargeback-Verfahren nicht geklärt werden könnten. Sie vertrat zudem die Ansicht, die Beanstandung könne keinem Chargeback-Grund zugeordnet werden, und weigerte sich deshalb auch gegenüber dem Ombudsman, ein Chargeback-Verfahren einzuleiten. Angesichts der unbeugsamen Haltung der Bank in dieser Frage musste der Ombudsman die Vermittlungsbemühungen einstellen.

In seinem erläuternden Abschlussbescheid erklärte er dem Kunden, dass die von ihm getätigten Transaktionen gestützt auf die Kreditkartenbedingungen ihm grundsätzlich zugerechnet werden können und er deshalb die Rechnung dafür bezahlen müsse. Er bedauerte jedoch, dass die Bank nicht bereit war, ein Chargeback-Verfahren einzuleiten und damit eine Rückbelastung des Händlers zu erreichen. Die Beanstandungen des Kunden erfüllten seines Erachtens den Chargeback-Grund «service not as described» zumindest potenziell, und die Frist zur Geltendmachung dieses Grundes war noch nicht abgelaufen.

Er teilte jedoch die Einschätzung der Bank, dass ein Chargeback-Verfahren im vorliegenden Fall kaum erfolgreich verlaufen wäre. Es war nicht erkennbar, dass der Kunde seine Beanstandungen in einem ersten Schritt direkt gegenüber der Dating-Plattform geltend gemacht hatte, was in diesem Fall eine Voraussetzung für die Einleitung des Chargeback-Verfahrens gewesen wäre. Zudem könnte die von der Dating-Plattform erbrachte Dienstleistung in diesem Verfahren lediglich plausibilisiert werden. Es wäre für den Anbieter ohne Weiteres möglich darzulegen, dass der Kunde in der vereinbarten Form mit möglichen Partnerinnen in Kontakt treten konnte. Dies hätte zur Rückweisung des Chargeback-Ersuchens geführt. Ob hinter den Profilen dieser Frauen tatsächlich keine echten Personen standen, hätte wohl kaum geklärt werden können.