

Missbräuchliche Verwendung einer Kreditkarte

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2015/12**

Eine Kundin führte ins Feld, Opfer eines Betrugs geworden sein, und weigerte sich, eine Bankforderung anzuerkennen. Diese Forderung hatte die Bank geltend gemacht, nachdem mit einer auf den Namen der Kundin ausgestellten Kreditkarte Transaktionen getätigt worden waren. Der Ombudsman wurde bei der Bank vorstellig. Diese legte eine andere Version der Geschehnisse vor und lehnte eine einvernehmliche Lösung zunächst ab. Nachdem der Ombudsman ein weiteres Mal auf die Bank zugekommen war, unterbreitete diese einen Vorschlag, der die Annullierung der in Rechnung gestellten Gebühren und Zinsen vorsah. Da die Kundin auf dieses Angebot nicht einging, sah sich der Ombudsman gezwungen, das Verfahren einzustellen.

Gemäss den Angaben der Kundin wurden die Dokumente, auf deren Basis im Februar 2012 eine Kreditkarte auf ihren Namen ausgestellt worden war, ohne ihr Wissen von einer Person ausgefüllt, die ihr Vertrauen missbraucht und ihre Unterschrift gefälscht habe. Der Betrüger habe anschliessend während rund dreier Monate verschiedene Transaktionen über einen Gesamtbetrag von rund 4750 CHF getätigt. Da die entsprechenden Rechnungen nicht beglichen wurden, wies die Bank der Kundin eine Schuld von rund 6650 CHF zu, einschliesslich diverser Gebühren und Verzugszinsen.

Die Kundin behauptete, nicht Partei des Kreditkartenvertrags und daher der Bank gegenüber nicht verpflichtet zu sein. Sie habe zudem die mit der Kreditkarte getätigten Transaktionen weder ausgeführt noch genehmigt. Die Person, die ihr Vertrauen missbraucht habe, habe sogar eine Schuldanerkennung zu ihren Gunsten unterzeichnet. Da die Rückerstattung nicht wie vereinbart erfolgte, erstattete die Kundin Strafanzeige. Im Dezember 2012 wurde die Person, welche die Kreditkarte verwendet hatte, wegen Urkundenfälschung und Betrug verurteilt.

Die Bank bestritt den von der Kundin vorgebrachten Sachverhalt und weigerte sich, sie aus der Haftung zu entlassen. Sie stellte sich auf den Standpunkt, dass die Kundin von der Kreditkarte und ihrer Nutzung gewusst haben müsse. Tatsächlich hatte die Bank verschiedene Schreiben an die Privatadresse der Kundin geschickt. Darunter befand sich namentlich ein Willkommensschreiben, in dem der Eingang des Antrags bestätigt und angekündigt wurde, die Kreditkarte auszustellen, sobald die Nutzungsberechtigungen überprüft worden seien. Die Bank versandte zudem zwei getrennte Schreiben, welche die Karte und ihren PIN-Code enthielten. Auch drei Kontoauszüge, welche die Einzelheiten aller mit der Kreditkarte getätigten Transaktionen enthielten, waren der Kundin zugestellt worden. Im Übrigen habe sich diese sogar bei der Bank beklagt, die Kreditkarte sei defekt. Bei einem anderen Telefongespräch habe sie bestätigt, die Ausstellung einer Kreditkarte verlangt und den entsprechenden Antrag persönlich unterzeichnet zu haben. Selbst wenn die Kundin den Kreditkartenantrag nicht gestellt oder keine Ausstellung einer Kreditkarte verlangt habe, so hätte sie rasch und klar auf die sie betreffenden Schreiben reagieren müssen. Dass die Kundin die Drittperson gebeten habe, eine Schuldanerkennung für die Transaktionen zu unterschreiben, die mithilfe der Kreditkarte getätigt wurden, beweise, dass sie sich der zivilrechtlichen Verantwortung gegenüber der Bank bewusst gewesen sei.

Als neutraler Vermittler verfügt der Ombudsman nicht über die Kompetenzen und Ressourcen, die für die Durchführung eines Beweisverfahrens oder einer forensischen Untersuchung erforderlich sind. Im

vorliegenden Fall war er daher nicht in der Lage zu klären, wer die Kreditkarte beantragt hatte, wie der Täter in den Besitz der Karte und des zugehörigen Codes gelangt war, unter welchen Umständen und von wem diese benutzt worden war oder wann die Kundin von der Existenz oder der Verwendung der Karte Kenntnis erhalten hatte. Das gegen den Betrüger ausgesprochene Strafurteil stützte sich im Wesentlichen auf Fakten, die mit anderen Straftaten zum Schaden der Kundin in Verbindung standen. Die Tatsache, dass der Betrüger Handlungen zum Schaden der Kundin begangen hat, implizierte also nicht zwingend eine Haftung der Bank. Diese hatte zudem genügend Anhaltspunkte dafür vorgelegt, dass die Behauptungen der Kundin wenig überzeugend waren.

Angesichts der persönlichen Situation der Kundin – arbeitslos und Mutter von Kleinkindern – intervenierte der Ombudsman jedoch ein weiteres Mal bei der Bank, um abzuklären, ob diese zu einem Entgegenkommen bereit sei.

Die Bank erklärte sich daraufhin einverstanden, auf die bis zu diesem Zeitpunkt in Rechnung gestellten Gebühren und Verzugszinsen von rund 2150 CHF zu verzichten. Sie verpflichtete sich überdies, im Gegenzug für die Begleichung der offenen Forderung – rund 4500 CHF zahlbar in Monatsraten von mindestens 500 CHF – das gegen die Kundin eröffnete Betreibungsverfahren einzustellen und dessen Löschung zu beantragen.

Die Kundin lehnte den Vorschlag der Bank ab, ohne weitere Anhaltspunkte zu liefern, die eine erneute Prüfung ihres Falls erlaubt hätten. In der Folge war der Ombudsman gezwungen, seine Vermittlungsbemühungen zu beenden.