

Umstrittene Möglichkeit eines Chargeback-Verfahrens nach einem Kreditkartenbetrug

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2023/10**

Die Kundin wurde Opfer eines Kreditkartenbetrugs. Unbekannten Betrügern gelang es, zulasten ihrer Kreditkarte zwei Transaktionen auszulösen und bei einer Kryptobörse entsprechende Währungen zu kaufen. Die Bank sah sich nicht in der Lage, ein Chargeback-Verfahren einzuleiten. Die Kundin wandte sich direkt an die Kryptobörse, welche sich bereit erklärte, das der Karte der Kundin belastete Geld zurückzuerstatten. Sie verlangte aber, dass die Bank dafür ein Chargeback-Verfahren einleite. Diese zeigte sich schliesslich dazu bereit und informierte den Ombudsman, dass das Verfahren erfolgreich abgeschlossen werden konnte.

Gemäss den Kreditkartenherausgebern sind Rückforderungsbegehren in der Form von sogenannten Chargeback-Verfahren gestützt auf die Regeln der Kartennetzwerke dann nicht möglich, wenn die Kartenbelastung mit einer 2-Faktoren-Authentifizierung genehmigt wurde. Das war gemäss der Bank vorliegend der Fall. Sie machte geltend, die Kundin habe beide Transaktionen in der App der Bank ausdrücklich bestätigt, wo sowohl der Betrag wie auch der Händler ersichtlich gewesen seien. Die Kundin bestritt dies vehement.

Die Kartenherausgeber verweisen die betrogenen Kunden in solchen Fällen direkt an den Händler, um die Situation zu klären. Dies ist in der Regel schwierig, da die Kunden vorher keinen Kontakt mit dem Händler hatten. Der Kontakt fand zwischen dem Händler und den Betrügern statt, welche Waren oder Dienstleistungen mit den erschlichenen Daten der Karte der Kunden bezahlten. Nach einem Briefwechsel mit der Bank wandte sich die Kundin direkt an die Kryptobörse. Mit Hilfe eines Cyberexperten gelang es ihr tatsächlich, diese dazu zu bringen, die ihrer Karte belasteten Beträge zu retournieren.

Da auch die Kryptobörse die Kundin nicht kannte und lediglich ihre missbrauchte Kreditkarte in die Transaktion involviert war, wollte sie der Kundin das Geld auch nur über diesen Kanal zurückzahlen und verlangte dafür, dass die kartenherausgebende Bank ein Chargeback-Verfahren einleite. Die Kundin informierte die Bank entsprechend und kontaktierte den Ombudsman, bevor die Bank ihre letzten Schreiben beantwortet hatte.

Eigentlich war die Kontaktnahme mit dem Ombudsman verfrüht. Die Kundin hätte die Antwort der Bank abwarten müssen. Angesichts der in der direkten Kommunikation ersichtlichen Haltung der Bank in der Angelegenheit und der mutmasslichen Dringlichkeit, entschloss sich der Ombudsman, um eine unnötige Blockade zu vermeiden, unverzüglich die Bank zu kontaktieren und bat sie, ihre Haltung zu überprüfen und der Kundin zu antworten.

Die Bank leitete schliesslich doch noch ein Chargeback-Verfahren ein und informierte später den Ombudsman, dass dieses erfolgreich durchgeführt werden konnte. Das Geld konnte der Karte der Kundin wieder gutgeschrieben werden.