

Unautorisierte Belastung einer Prepaidkarte

Thema: **Missbrauch und Betrug** Fallnummer: **2021/09**

An einem Bahnschalter kaufte der Kunde eine Prepaidkarte des Herausgebers und lud diese mit 250 CHF auf. Danach legte er sie bei sich zu Hause in einen Aktenschrank und benutzte sie längere Zeit nicht. Als er einige Monate später mit der Karte das erste Mal eine Transaktion tätigen wollte, bemerkte er, dass vom einbezahlten Betrag nur knapp 30 CHF übrig waren. Der Rest war ohne sein Wissen und seine Einwilligung abgebucht worden. Er reklamierte beim Kartenherausgeber. Dieser antwortete dem Kunden, es sei zwar von einem betrügerischen Hintergrund der Belastung auszugehen. Da er die Beanstandungsfrist von 30 Tagen nicht eingehalten habe, sei es aber nicht mehr möglich, die Belastung innerhalb des Kreditkartensystems rückgängig zu machen. Der Kartenherausgeber verweigerte deshalb eine Entschädigung. Im Rahmen des Ombudsverfahrens konnte eine vollumfängliche Entschädigung des Kunden erzielt werden.

Dem Ombudsman wurden im Berichtsjahr mehrere gleichgelagerte Fälle vorgelegt, welche auch in der Konsumentenpresse Niederschlag fanden. Der Kunde legte dar, er habe seine Kartendaten in der fraglichen Zeit nie jemandem bekanntgegeben und konnte nicht verstehen, dass jemand ohne diese Daten eine Transaktion auslösen konnte. Er war der Meinung, sämtliche ihm vertraglich obliegenden Sorgfaltspflichten eingehalten zu haben. Die Kartenbedingungen sahen für diesen Fall vor, dass der Herausgeber den Kunden für den Schaden aus einer missbräuchlichen Verwendung der Karte entschädigt.

Aus dem Antwortschreiben des Kartenherausgebers an den Kunden ging hervor, dass von einem betrügerischen Gebrauch der Karte durch Dritte ausgegangen werden musste. Diese hatten wohl computergestützt eine grosse Anzahl Kartendaten durchgespielt. Die von den Betrügern gewünschte Transaktion sei dann quasi an der Karte des Kunden hängengeblieben. Der Kartenherausgeber berief sich darauf, dass der Kunde die Beanstandungsfrist ab dem Transaktionsdatum nicht eingehalten hatte, und wies darauf hin, dass die Belastungen mit einer kostenfreien App überwacht und die Karte oder gewisse Funktionen bei Nichtgebrauch deaktiviert werden konnten. Er lehnte deshalb eine Entschädigung an den Kunden ab.

Der Ombudsman musste sich in diesen Fällen mit deutlichen Worten an den Kartenherausgeber wenden. Es stellte sich seiner Ansicht nach die Frage, ob der Schaden hätte verhindert werden können, wenn der Kunde sich entsprechend den Vorstellungen des Herausgebers verhalten hätte. Eine Berufung auf Sorgfaltspflichten, deren Nichteinhaltung in einem konkreten Fall keinen Einfluss auf den Eintritt des Schadens hat, erscheint formalistisch und ungerechtfertigt. Er stellte dem Herausgeber deshalb die Frage, ob es seiner Ansicht nach im Rahmen eines Chargeback-Verfahrens überhaupt möglich gewesen wäre, die Belastung rückgängig zu machen, wenn sich der Kunde rechtzeitig gemeldet hätte.

Unabhängig davon erschien es dem Ombudsman realitätsfremd, von einem Kunden zu erwarten, dass er in Bezug auf eine Prepaidkarte, welche er noch nie benützt hatte und die sich in seinem sicheren Gewahrsam befindet, eine Überprüfung etwaiger Transaktionen vornimmt. Der Kunde muss in einer solchen Situation nicht mit Transaktionen rechnen. Er darf sich nach Ansicht des Ombudsman darauf

verlassen, dass die Systeme dieses als sicheres Reisezahlungsmittel angepriesenen Kartenprodukts eine Belastung für solche Transaktionen zuverlässig verhindert. Deshalb erschien ihm die Argumentation, der Kunde habe eine Prüf- und Rügeobliegenheit verletzt, fragwürdig. Eine Prüf- und Rügeobliegenheit besteht nach dem Verständnis des Ombudsmann lediglich in Bezug auf eine vom Finanzinstitut rapportierte Auftragsausführung. Erteilt der Kunde keinen Auftrag und erhält er vom Finanzinstitut keine Transaktionsübersicht, kann seines Erachtens keine fristauslösende Prüfpflicht bestehen. Die Pflicht, auf einer App zu überprüfen, ob trotz Nichtbenützung der Karte Transaktionen verzeichnet wurden, müsste daher zumindest explizit vertraglich vereinbart worden sein, was vorliegend nicht der Fall war.

Im Weiteren können gemäss dem Verständnis des Ombudsmann systemtechnisch bedingte Betrugsmöglichkeiten grundsätzlich nicht dem Kunden angelastet werden. Diese fallen in die Risikosphäre des Kartenherausgebers, da die entsprechenden Risiken vom Kunden nicht beeinflusst oder kontrolliert werden können. Da der Kunde seine Kartendaten nie weitergegeben hatte, konnte deren Verwendung, welche offenbar einem computergenerierten Zufall zuzuschreiben war, grundsätzlich nicht ihm zugerechnet werden.

Aus diesen Gründen schien dem Ombudsmann die Schadenabwälzung auf den Kunden ungerechtfertigt. In seiner Stellungnahme wies der Kartenherausgeber noch einmal darauf hin, dass der Kunde die Beanstandungsfrist versäumt habe und deshalb über das Netz der Kreditkartenorganisation keine Chargeback-Möglichkeit mehr bestehe, da diese auch an Fristen gebunden sei. Es könne lediglich in diesem Verfahren zuverlässig festgestellt werden, ob es sich um betrügerische Transaktionen handle. Dies sei nicht bereits deshalb der Fall, weil es sich um Transaktionen handle, welche für den Kunden ungewöhnlich seien. Der Kartenherausgeber entschädigte den Kunden trotzdem vollumfänglich und bezeichnete dies als Kulanzlösung zur Aufrechterhaltung der guten Kundenbeziehung.

Der Ombudsmann schloss den Fall darauf ab. Der Kartenherausgeber weigerte sich dann, die Bearbeitungsgebühr für den Fall zu bezahlen, welche in minimaler Höhe verrechnet wurde. Er konnte schliesslich davon überzeugt werden, dass er diese aufgrund seiner Teilnahme am Ombudsschema schuldet.

Kürzlich stellte der Ombudsmann fest, dass der Herausgeber die Kartenbedingungen geändert hat. Neu sind die Kunden verpflichtet, ihr Kartenkonto regelmässig, mindestens aber alle 30 Tage, auf der App oder der Website des Kartenherausgebers zu prüfen. Tun sie dies nicht, stellt dies nach Ansicht des Kartenherausgebers eine Sorgfaltspflichtverletzung dar, und eine Entschädigung entfällt. Dem Ombudsmann wurden bis anhin keine Fälle vorgelegt, bei welchen sich der Herausgeber auf diese Klausel berufen hätte. Sie trägt jedoch nicht allen Bedenken Rechnung, welche der Ombudsmann im Zusammenhang mit diesem Fall adressierte.