

Verzögerte Verbuchung von Belastungen einer Debitkarte nach deren Einsatz in einem Online-Casino

Thema: **Karten** Fallnummer: **2021/27**

Die Kundin spielte in einem Online-Casino und setzte jeweils die Debitkarte ihrer Bank ein, um Spielguthaben aufzuladen. Aufgrund eines Fehlers beim Zahlungsdienstleister des Casinos wurden die Belastungen während rund drei Monaten nicht umgehend auf dem Bankkonto der Kundin verbucht. Die gesamthafte Belastung sämtlicher aufgelaufener Zahlungen nach dieser Zeit führte dazu, dass das Bankkonto der Kundin mit mehreren Tausend Franken überzogen wurde. Die Kundin war der Ansicht, die Bank müsse diesen Betrag übernehmen, da diese für das Konto keine Überziehung gestattete und sie nicht mehr weitergespielt hätte, wenn sie gewusst hätte, dass sie über kein Kontoguthaben mehr verfügte. Die Bank lehnte einen solchen Forderungsverzicht ab und war lediglich bereit, der Kundin die Sollzinsen zu erlassen. Im Vermittlungsverfahren begründete sie ihre Haltung im Detail und war nicht zu einem weitergehenden Entgegenkommen bereit.

Der Vorfall, den die Kundin schilderte, ging auf ein Ereignis im Jahr 2020 zurück und betraf eine grosse Anzahl Spieler von bestimmten Online-Casinos, welche die Möglichkeit nutzten, ihre Spielguthaben mit der Debitkarte der Bank aufzuladen. Er wurde auch in der Presse breit diskutiert.

Nachdem der Ombudsman die Bank um eine Stellungnahme zur Beschwerde der Kundin gebeten hatte, erklärte diese, die betroffenen Online-Casinos hätten einen Zahlungsdienstleister eingesetzt, welcher als Schnittstelle zwischen ihnen und der Bank diene. Wenn ein Kunde seine Karte belaste, um Spielguthaben aufzuladen, tätige der Zahlungsdienstleister in einem ersten Schritt eine Anfrage bei der Bank, welche das entsprechende Guthaben auf dem Bankkonto des Kunden für eine bestimmte Anzahl Tage blockiere, wenn genügend Geld vorhanden sei. Wenn die Lastschrift des Online-Casinos dann via den Zahlungsdienstleister eintreffe, werde das Kundenkonto definitiv belastet. Wann dies erfolge, könne die Bank nicht beeinflussen. Treffe die Lastschrift erst zu einem Zeitpunkt ein, wenn das Guthaben aufgrund des Zeitablaufs bereits wieder freigegeben sei, werde das Konto trotzdem belastet. Dieser Mechanismus sei in den Geschäftsbedingungen der Bank so festgehalten. Die Kunden würden gemäss diesen Geschäftsbedingungen bestätigen, dass sie solche Belastungen in jedem Fall akzeptieren.

Aufgrund eines Fehlers des Zahlungsdienstleisters seien während rund drei Monaten keine solchen Belastungen erfolgt. Die während dieser Zeit aufgelaufenen Kartenbelastungen seien dann gesamthaft den jeweiligen Kundenkonten belastet worden, was zu Kontoüberzügen geführt habe, wenn auf diesen kein genügendes Guthaben mehr vorhanden gewesen sei, weil die jeweiligen blockierten Beträge bereits wieder freigegeben worden seien.

Die Bank vertrat die Ansicht, dass die Kunden die Kartenbelastungen unbestrittenermassen getätigt und dafür die erwartete Gegenleistung in Form von Spielguthaben erhalten hätten. Dass sie für diese Konten grundsätzlich keine Überziehungsmöglichkeiten gewähre, ändere daran nichts. Das bedeute lediglich, dass die Bank nicht verpflichtet sei, Überziehungen zuzulassen. Wenn solche aber aufgrund effektiv getätigter Transaktionen trotzdem entstünden, seien die Kunden selbstverständlich zu deren Rückzahlung verpflichtet.

Nach Ansicht der Bank lag auf ihrer Seite kein Fehler vor. Der Zahlungsdienstleister, bei welchem der Fehler offenbar im Zusammenhang mit einem Software-Update entstanden sei, vertrete das Online-Casino und sei in dessen Verantwortungsbereich anzusiedeln. Die betroffenen Online-Casinos seien deshalb unter gewissen Bedingungen bereit, auf die Spielverluste im fraglichen Zeitraum zu verzichten. Die Bank sei lediglich bereit, auf die aufgelaufenen Sollzinsen zu verzichten und zeige sich bei den Rückzahlungsmodalitäten bei Kunden, welche durch den Vorfall in finanzielle Schwierigkeiten gerieten, diskussionsbereit.

Der Ombudsman konnte die Irritation der Kundin in Bezug auf den Vorfall zwar nachvollziehen und hatte auch Verständnis für ihr Argument, dass sie nicht weitergespielt hätte, wenn sie gewusst hätte, dass sie über kein Kontoguthaben mehr verfügte. Da gewisse Verzögerungen bei der Abbuchung nie ausgeschlossen werden können und gemäss den Geschäftsbedingungen der jeweilige Händler, d. h. vorliegend das Online-Casino, entscheidet, wann er die Abbuchung veranlasst, schien es ihm aber unabdingbar, dass die Kunden selbst eine Kontrolle der Belastungen aufgrund der von ihnen getätigten Zahlungen vornehmen. Ein eigentlicher Schaden war der Kundin nicht entstanden, da sie für die von ihr autorisierten Belastungen eine Gegenleistung in Form von Spielguthaben erhalten hatte. Die Verantwortung für einen allfälligen Schaden wäre wohl auch nicht der Bank, sondern dem Online-Casino resp. dessen Zahlungsdienstleister zuzuschreiben gewesen. Das Argument der Kundin, dass sie einen Sollsaldo auf ihrem Konto nicht zurückzahlen muss, weil die Bank Kontoüberziehungen ausschloss, schien dem Ombudsman nicht überzeugend, da die Belastungen, welche zum Kontoüberzug führten, von der Kundin getätigt wurden.

Angesichts der dezidierten Haltung der Bank und ihren nachvollziehbaren Begründungen erschien eine Fortsetzung des Vermittlungsverfahrens vorliegend aussichtslos. Der Ombudsman stellte dieses mit einem abschliessenden Bescheid an die Kundin ein.