

Zu späte Beanstandung von Kreditkartenbezügen im Internet

Thema: **Karten** Fallnummer: **2013/07**

Der Kunde befand sich rund drei Monate auf einer Reise nach Südamerika. Nach seiner Rückkehr konstatierte er anhand der Kreditkartenabrechnungen, dass mehrere, von ihm nicht verursachte Belastungen verzeichnet waren. Er vermutete, seine Karte sei kopiert worden (Skimming) und verlangte von der Bank Ersatz. Diese konnte jedoch aufzeigen, dass die Belastungen nicht mit einer Kartenkopie getätigt wurden, sondern dass es sich um Flug- und Reisebuchungen handelte, welche mit Angabe der Kreditkartendaten über das Web vorgenommen wurden. Einige Belastungen konnten über die Vertragsunternehmen rückgängig gemacht werden. Den verbleibenden Schaden wollte die Bank nicht übernehmen, da der Kunde die vertraglich vereinbarte Beanstandungsfrist nicht eingehalten habe. Der Ombudsman konnte diese Haltung der Bank nachvollziehen.

Als der Kunde nach einem längeren Aufenthalt in Südamerika wieder zu Hause ankam, verarbeitete er die von seinem Nachbarn empfangene und für ihn zurückbehaltene Post. Darunter befanden sich auch die Kreditkartenabrechnungen. Diese wiesen zu seiner Bestürzung mehrere Belastungen auf, die kurz nach seiner Abreise getätigt wurden und nicht von ihm stammten. Er informierte umgehend die Bank. Dabei vertrat er die Meinung, dass seine Karte wohl kopiert worden sei (in der Fachsprache Skimming genannt) und die Bank hätte erkennen müssen, dass es sich um betrügerische Bezüge handelte, so dass sie ihm Ersatz schulde. Der Bank gelang es zwar, durch sofortiges Nachfragen bei den Vertragsunternehmen einen Teil der Belastungen rückgängig zu machen. Zu einer Ersatzleistung war sie aber nicht bereit.

Die Bank äusserte sich nicht zu den Vorwürfen des Kunden, sondern verwies lediglich auf die verspätete Beanstandung.

Der Ombudsman ersuchte die Bank vorwiegend deshalb um eine Stellungnahme, weil sie gegenüber dem Kunden nicht auf den von ihm vermuteten Sachverhalt eingegangen war. Liegt ein Fall von Skimming vor (dies erfolgt in der Regel durch eine vom Kunden nicht feststellbare Manipulation eines Automaten oder Lesegeräts), übernehmen Banken in der Regel den Schaden. In diesem Fall kann sich der Betrüger die Mühe ersparen, die Karte physisch zu entwenden. Vielmehr tätigt er Bezüge und Käufe anschliessend mit einer Kartenkopie. Bei Kreditkarten können die einzelnen Komponenten (Verfalldatum, Name, Kartenummer, Prüfziffer auf der Rückseite) von Betrügern aber auch anderweitig in Erfahrung gebracht (z. B. bei Konsumationen bei Händlern) und anschliessend z. B. für Online-Einkäufe missbraucht werden.

Nach Intervention des Ombudsman konnte die Bank nachweisen, dass nicht eine Kartenkopie verwendet wurde, sondern dass mehrere Online-Buchungen und Reservationen bei Airlines und Reisebüros getätigt wurden. Dabei wurden jeweils die korrekten Kartendaten des Kunden verwendet. Obschon der Kunde die gemäss Kartenbestimmungen vereinbarte Meldepflicht nicht eingehalten habe, habe sie sich umgehend und teilweise mit Erfolg bemüht, die betrügerischen Buchungen noch rückgängig zu machen. Da die vom Kartenunternehmen strikte vorgegebene Beanstandungsfrist (an diese sind die Vertragsunternehmen gebunden) infolge verspäteter Reklamation des Kunden

überschritten war, habe die Bank jedoch nicht alle Beträge zurückerhalten. Sie sah sich deshalb nicht veranlasst, den verbleibenden Schaden zu übernehmen. Der Ombudsman konnte diesen Argumenten der Bank nichts entgegenhalten. Die von den Kartenorganisationen gesetzten Fristen zur Rückabwicklung im Falle von betrügerischen Transaktionen bieten dem Karteninhaber Schutz. Ist diese Frist jedoch verfallen, ist das Vertragsunternehmen oder der Händler nicht mehr zur Rückerstattung verpflichtet. Es ist also im ureigenen Interesse des Karteninhabers, seine Abrechnungen zeitgerecht zu prüfen (oder diese Funktion an eine Vertrauensperson zu delegieren) und einzelne Transaktionen umgehend zu beanstanden. Bei längeren Abwesenheiten bieten viele Banken und Kartenorganisationen zudem heute einen Online-Zugriff auf das Kartenkonto an, damit der Karteninhaber die Kontrollfunktion auch auf Reisen rechtzeitig wahrnehmen kann.