

Sozial & Sicher

Bezahlt, reklamiert, storniert

Mit Kreditkarte zu zahlen, kann sich lohnen, weil man gewisse Belastungen später rückgängig machen kann. Etwa, wenn bestellte Ware nicht geliefert oder der gebuchte Flug annulliert wird.

Von Thomas Müller

«Europcar Autovermietung Portugal, 410.45 Franken» stand auf der Kreditkartenrechnung von Patrick Huber*. Der Inhaber einer Visa-Karte von Cornècard wunderte sich, denn für das Mietauto an der Algarve hatte er längst bezahlt. Er beanstandete daher den Betrag mit dem entsprechenden Formular. So stellte sich heraus, dass die nachträgliche Belastung wegen eines Kratzers auf einem Türgriff erfolgt war. «Diesen Kratzer habe ich nicht verursacht und hatte auch keine Möglichkeit, ihn bei der Fahrzeugübernahme zu bemängeln», schrieb Huber an Cornècard. Auch habe er nie für diesen Betrag unterschrieben.

Der Hintergrund: Beim Fahrzeug handelte es sich um einen Ersatz für den von einer Panne betroffenen ursprünglichen Mietwagen. «Der Mitarbeiter der Transportfirma, der das Auto auf einem Lastwagen anlieferte, sprach kein Wort Englisch, hielt mir ein paar Papiere zur Unterschrift hin und verschwand wieder», erinnert sich Huber. Auf Schäden habe man den Wagen nicht untersucht.

Cornècard tat, was Kreditkartenfirmen in solchen Fällen meistens tun: Die Firma stornierte die Belastung provisorisch. «Das machen wir immer dann, wenn die vom Kunden eingesandten Unterlagen wie Verträge, Schriftverkehr mit dem Händler etc. aus unserer Sicht eine Beanstandung rechtfertigen», erklärt Daniela Gampp von Cornècard. Gleichzeitig leiten die Kartenherausgeber ein sogenanntes Chargeback-Verfahren ein.

Visa und Mastercard als Richter

Dieses Verfahren läuft hinter den Kulissen ab und ist für die Kunden kaum durchschaubar. Zunächst wird die Reklamation an den Zahlungsabwickler (Acquirer) des Händlers weitergeleitet. Dieser muss beweisen, dass der Betrag zu Recht belastet wurde. Weist der Acquirer die Reklamation zurück, geht das Spiel in die zweite Runde. Wenn beide Seiten - Herausgeber und Acquirer - weiterhin auf ihren Ansichten beharren, kommt es zum Showdown: «Die Kartenorganisationen Mastercard respektive Visa schalten sich in der Rolle eines Friedensrichters ein», sagt Karin Aquilino von der UBS-Medienstelle. Der Schiedsspruch ist verbindlich, die unterliegende Partei muss die Kosten tragen.

Welche Regeln dabei zur Anwendung kommen und welche Beanstandungsgründe überhaupt zulässig sind, wollten die grossen Schweizer Kartenherausgeber auf Anfrage nicht verraten. Der mehrere Hundert Seiten dicke «Chargeback Guide» von Mastercard ist allerdings online zugänglich, wenn auch nur auf Englisch (www.mastercard.us/merchants/resources/downloads.html).

Falls die Kartenherausgeberin in diesem Verfahren unterliegt, heisst das noch nicht, dass sie dem Kunden den Betrag auch wieder belastet. «Wird der Chargeback-Prozess bis zur letzten Konsequenz geführt, besteht in der Regel auf beiden Seiten die feste Überzeugung, im Recht zu sein. Aus diesem Grund und weil das Verfahren mehrere Monate dauert, ist es eher unwahrscheinlich, dass wir bei einem negativen Entscheid die Transaktionssumme dem Karten-



Bei Streitigkeiten mit dem Händler springt oft der Kreditkartenherausgeber in die Bresche. Foto: Brian Jackson (Getty Images)

inhaber erneut in Rechnung stellen», sagt Christine Gebhard, Mediensprecherin von Viseca. Auch andere Anbieter geben an, dass sie beanstandete Beträge zum Teil aus Kulanz übernehmen. Wenn eine provisorische Stornierung definitiv wird, erfahren die Kunden in der Regel nichts davon. Auch Patrick Huber hörte nichts mehr von Cornècard.

«Es war schmutzlig»

Zuweilen lehnen Kreditkartinstitute eine Stornierung aber auch ab, nämlich dann, wenn sie ihren Kunden im Unrecht sehen. So weigerte sich Viseca, eine Zahlung von Peter Hunziker* an einen Zürcher Fitnessclub rückgängig zu machen. Hunziker hatte den Club ermächtigt, den Mitgliederbeitrag von monatlich 115 Franken jeweils seiner Mastercard zu belasten, wollte dann aber vorzeitig aussteigen. «Der Zustand des Clubs wurde immer prekärer. Es war schmutzlig, nötige Reparaturen wurden nicht ausgeführt, Reklamationen schubladisiert», klagt er.

Dafür hatte Viseca kein Gehör: «Die Dienstleistung wurde bisher vertragskonform erbracht, der Zutritt zu den Räumlichkeiten sowie die Nutzung der Einrichtungen ist für Sie weiterhin möglich», liess sie ihn wissen. Deshalb müsse

er die Raten bis zum Ablauf des Fitnessabos weiterzahlen. Das brachte Hunziker in Rage: «Es ist doch nicht Aufgabe einer Kartenfirma, sich zur Gehilfin eines Dritten zu machen und sich ohne Rücksprache mit dem Kunden als dessen Anwalt aufzuspielen.»

«In der Tat geraten Kartenherausgeber bei Beanstandungen in eine heikle Richterrolle», bestätigt ein Brancheninsider. Die Herausgeber selber sehen sich eher in der Rolle eines Anwalts für ihre Kunden. «Wenn jemand eine Transaktion als ungerechtfertigt erachtet und das plausibel begründen kann, setzen wir uns voll dafür ein, dass er den Betrag zurückerstattet erhält», verspricht etwa UBS-Sprecherin Karin Aquilino. Im Kleingedruckten der Kartenfirmen ist dieser Einsatz für den Kunden nicht vorgesehen, im Gegenteil: Dort sichern sich die Firmen mit dem Hinweis ab, der Karteninhaber müsse Meinungsverschiedenheiten direkt mit dem Händler regeln - die Monatsrechnung sei gleichwohl fristgerecht zu bezahlen.

Keine Ware, keine Belastung

Rückfragen bei Cornècard, Postfinance, Swisscard, UBS und Viseca zeigen nun aber, dass Kartenzahler in einigen Fällen gute Chancen haben, eine Belastung auf

der Kreditkartenrechnung rückgängig zu machen:

● **Ware wird nicht geliefert.** Wer zum Beispiel im Internet etwas bestellt und bezahlt, kann die Transaktion bei seiner Kartenfirma beanstanden, wenn die Ware nicht eintrifft. Die Kartenfirma verlangt dann vom Händler den Nachweis, dass sie geliefert wurde. Kann er diesen Beweis nicht erbringen, wird die Belastung definitiv storniert.

● **Airline annulliert gebuchten Flug.** Dieser Fall gehört ebenfalls in die Kategorie «nicht erbrachte Leistung» und berechtigt den Karteninhaber zu einer Stornierung. Das gilt auch dann, wenn er ein Umbuchungsangebot der Fluggesellschaft ablehnt hat.

● **Kunde tritt zurück.** Gute Karten hat auch, wer von einem vertraglichen Widerrufs- oder Rückgaberecht Gebrauch gemacht hat, ein Abonnement rechtzeitig gekündigt oder ein reserviertes Hotelzimmer frühzeitig abgesagt hat. Dies muss man allerdings belegen können. Die Kartenfirmen wollen in der Regel eine Gutschrifts- oder Annullierungsbestätigung des Anbieters sehen.

● **Händler belastet nachträglich.** Zurückweisen dürfen Kartenbesitzer auch Nachbelastungen von Hotels für Mini-Bar-Bezüge und von Mietwagenfirmen

Belastung beanstanden

So gehen Sie richtig vor

- Versuchen Sie, Unstimmigkeiten zuerst mit dem Händler zu bereinigen, aus Beweisgründen am besten schriftlich (auch per E-Mail).
- Gelingt das nicht oder dauert es zu lange, beanstanden Sie die Belastung mit dem Formular Ihrer Kreditkartenherausgeberin. Wichtig: Dafür haben Sie ab Rechnungsdatum nur 30 Tage Zeit. Nachher gilt der Betrag als akzeptiert.
- Falls Sie Ihre Kreditkartenrechnungen mit Lastschriftverfahren (LSV) bezahlen, genügt es für eine Beanstandung nicht, die LSV-Belastung zu widerrufen.
- Bewahren Sie alle Unterlagen rund um Kreditkartenzahlungen auf (Zahlungsbeleg, Automietvertrag, Kündigungs- und Widerrufsschreiben, Korrespondenz, Annullierungs- oder Gutschriftbestätigung des Händlers). Legen Sie Kopien davon dem Beanstandungsformular bei.
- Wenn Sie nicht sicher sind, wofür eine (Nach-)Belastung erfolgt ist, fragen Sie bei der Kartenherausgeberin nach und verlangen Sie eine Kopie des Verkaufsbelegs.
- Eine Beanstandung ist erst möglich, wenn der Betrag auf der Rechnung erscheint. Auch der Kartenherausgeber kann eine getätigte Transaktion nicht sofort stoppen.
- Ein ablehnender Bescheid der Kartenherausgeberin bedeutet nicht, dass Sie Ihre Ansprüche gegenüber dem Händler nicht auf dem normalen Rechtsweg durchsetzen können. Umgekehrt darf der Anbieter Sie belangen, obwohl die Kartenfirma die Belastung storniert hat.
- Unterschreiben Sie generell nicht blanko. Falls ein Autovermieter auf einer Blanko-unterschrift besteht, bringen Sie den Vermerk «Deposit» an und bewahren die Kopie auf. So können Sie im Streitfall beweisen, dass Sie nur einer Kautions zugestimmt haben. (thm)

für Benzin, Bussen oder Schäden am Fahrzeug. «Der Karteninhaber hat in einem solchen Fall ja kein Einverständnis gegeben, einen bestimmten Betrag zu belasten», begründet der Berner Rechtsprofessor Thomas Koller. Daran ändere auch nichts, wenn sich ein Autovermieter im Vertrag vorbehalten habe, nachträglich auftauchende Kosten via Kreditkarte zu verrechnen. Wer tatsächlich eine Verkehrsbusse erhalten oder den Wagen nicht mit vollem Tank zurückgegeben hat, sollte sich allerdings nicht zu früh freuen: Der Vermieter kann ihn direkt belangen.

Kein Storno gewähren die Kartenherausgeber normalerweise, wenn eine bestellte Ware zwar geliefert wird, aber einen Mangel aufweist. Oder wenn man mit einer Airline im Clinch ist wegen der Entschädigung, die Passagiere gemäss einer EU-Verordnung für annullierte oder stark verspätete Flüge zugut haben. Hier kann der Kunde nicht verlangen, dass der Betrag vom verrechneten Flugpreis abgezogen wird. Postfinance und UBS sagen immerhin, sie würden sich in solchen Fällen dafür einsetzen, dass die Ansprüche des Kunden erfüllt werden.

* Name geändert

Leser fragen

Reisen

Gibts einen Preisnachlass für den Lärm am «Ruhepool»?

Unsere Ferien in der Türkei waren von einem grossen Ärger geprägt. Am Pool, im Prospekt des Reiseveranstalters «Ruhepool» genannt, war den ganzen Tag laute Musik vom nahen Strand zu hören. Zahlreiche Gäste beschwerten sich beim Hoteldirektor, doch es nützte nichts. Der Reiseveranstalter antwortete auf eine schriftliche Reklamation, es handle sich um einen öffentlichen Strand, und er habe leider keinen Einfluss auf dortige Lärmquellen. Müssen wir uns damit abfinden?

Nein, wenn der Veranstalter im Katalog von einem «Ruhepool» spricht, dürfen Feriengäste davon ausgehen, dass sie beim Baden nicht von Musik gestört

werden. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Musik von einem öffentlichen oder einem hoteleigenen Strand stammt, denn auf ein Verschulden des Veranstalters kommt es nicht an. Kann er sein Versprechen nicht einhalten, ist die Reise mangelhaft, und er muss einen Teil des Reisepreises zurückerstatten. Die Höhe der Rückerstattung ist schwierig zu beziffern, da es in der Schweiz keine Gerichtsurteile zu solchen Fällen gibt. Einen Anhaltspunkt liefert aber die «Frankfurter Tabelle», an der sich auch grosse Schweizer Reiseveranstalter orientieren. In der Liste des Landgerichts Frankfurt sind für Lärm am Tag 5 bis 25 Prozent Rückerstattung vorgesehen, für Lärm in der Nacht 10 bis 40 Prozent - und zwar vom Gesamtpreis der Pauschalreise inklusive Transportkosten, aber ohne Versicherungsprämien. Der genaue Prozentsatz hängt von der

Intensität der Beeinträchtigung ab. Sollte der Veranstalter nicht einlenken, können Sie sich an den Ombudsmann der Schweizer Reisebranche wenden (www.ombudsman-touristik.ch).

Verjährung

Wasser trat schleichend aus - muss die Versicherung zahlen?

An unserem bald 15-jährigen Einfamilienhaus haben wir einen Wasserscha-

Thomas Müller

beantwortet Ihre Fragen zum Arbeitsrecht, Konsumrecht, Sozialversicherungsrecht und Familienrecht.



Senden Sie uns Ihre Fragen an sozial&sicher@tages-anzeiger.ch

den entdeckt und sofort der Versicherung gemeldet. Das Wasser tropfte wahrscheinlich über Jahre hinweg aus einer undichten Leitung und staute sich hinter einer Wand, sodass wir es lange nicht entdecken konnten. Die Reparaturkosten belaufen sich gemäss Offerte auf mehrere Zehntausend Franken. Die Gebäudewasserversicherung sagt nun, sie müsse die Kosten nicht übernehmen, weil das Leck älter als zwei Jahre sei. Ist das wirklich so?

Leider ja, auch wenn solche Bescheide für Hausbesitzer natürlich grauenhaft sind. Die Versicherung beruft sich auf die zweijährige Verjährungsfrist im Versicherungsvertragsgesetz. Demnach müssen Versicherer nur für Schäden aufkommen, deren Ursache maximal zwei Jahre zurückliegt. In seinem Jahresbericht 2012 schreibt der Ombudsmann

der Privatversicherung, diese Frist habe sich «als zu kurz erwiesen».

Berufliche Vorsorge

Pensionskasse schlampt - wer trägt den Zinsverlust?

Vor drei Monaten habe ich eine neue Stelle angetreten, doch die Pensionskasse des alten Arbeitgebers hat mein Freizügigkeitsguthaben immer noch nicht an die neue Kasse überwiesen. Erleide ich einen Zinsausfall?

Nein. Ihre bisherige Pensionskasse hätte das Geld innert 30 Tagen überweisen müssen, nachdem Sie ihr alle nötigen Angaben geliefert haben. Da dies nicht geschehen ist, haben Sie bis zur Überweisung Anspruch auf den aktuellen BVG-Mindestzins von 1,5 Prozent plus 1 Prozent Verzugszins.