

## Recht & Konsum

# Kunden sollen Detektiv spielen

Kreditkartenfirmen verlangen, dass ihre Kartenbesitzer unerklärlichen Belastungen von Hotels oder Autovermietern selber auf den Grund gehen. Doch es gibt gute Argumente dagegen.

Thomas Müller

Auf Reisen erlebt man viel Unerwartetes – und manchmal folgen Überraschungen auch noch später. Etwa dann, wenn auf der Kreditkartenrechnung nicht nur die Kosten für Hotel oder Mietwagen erscheinen, sondern auch eine zusätzliche Belastung, die das Hotel oder der Autovermieter nachträglich und ohne Wissen des Kunden veranlasst hat.

Solche Fälle sind an der Tagesordnung. Bei den Kartenherausgebern werden jährlich Tausende solcher Nachbelastungen beanstandet. Das Problem dabei: Aus seiner Kartenrechnung sieht der Kunde nicht, wofür eine Belastung ist. Es kann sich um einen Schaden am Mietauto handeln oder um ein Abendessen im hoteleigenen Restaurant – oder auch bloss um einen Fehler. Kartenbesitzer können deshalb oft nicht abschätzen, ob sie den verlangten Betrag tatsächlich schulden.

Noch vor einigen Jahren genügte es in solchen Fällen, ein Beanstandungsformular des Kartenherausgebers auszufüllen. Der fragliche Betrag wurde dann provisorisch wieder gutgeschrieben und ein sogenanntes Chargeback-Verfahren eingeleitet. In diesem Verfahren muss die Autovermietung oder das Hotel beweisen, dass die Belastung zu Recht erfolgte.

Mittlerweile haben die globalen Kreditkartenorganisationen Mastercard und Visa ihre Regeln verschärft. Aktuell dürfen Schweizer Kartenherausgeber wie die Cembra Money Bank, Cornèrcard, Postfinance, Swisscard, UBS oder Visa ein Chargeback-Verfahren erst einleiten, nachdem der Kunde selber beim Hotel oder Autovermieter nachgefragt und reklamiert hat. Im Musterbrief von Cornèrcard an betroffene Kunden heisst es zum Beispiel: «Bedingt durch internationale Richtlinien, dürfen wir die Händler nicht direkt kontaktieren. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Sie mit uns zusammenarbeiten und auf den Händler zugehen.» Erst wenn der Kunde innert zehn Tagen Kopien seines Schreibens an den Händler und einer allfälligen Antwort (sowie alle Verkaufsdokumente und das ausgefüllte Beanstandungsformular) einreiche, könne das Chargeback-Verfahren eingeleitet werden.

### Nicht alle sind gleich streng

Kartenherausgeber loben die Effizienz dieses Systems: «Oft lässt sich das Problem damit schnell beheben», heisst es auf Anfrage bei der Cembra Money Bank. Und Visa-Sprecherin Nadine Geissbühler sagt: «Dadurch wird erfahrungsgemäss rasch Klarheit geschaffen, was allen Beteiligten Zeit und Aufwand spart.» Die Frage ist allerdings, ob es wirklich Sache des Kunden ist, Nachforschungen anzustellen zu einer Kartenbelastung, der er nie zugestimmt hat. Normalerweise muss der Rechnungsteller – hier also der Kartenherausgeber – belegen, dass seine Forderung gerechtfertigt ist.

Die Herausgeber berufen sich allesamt auf eine praktisch identische Klausel in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Demnach sind «Beanstandungen zu bezogenen Waren oder



Ferienträume können sich für Kreditkarteninhaber in böse Überraschungen verwandeln. Foto: David Goldman (AP, Keystone)

### «Für mich ist klar, dass der Kunde nur autorisierte Belastungen akzeptieren muss.»

Thomas Koller, Rechtsprofessor Uni Bern

Dienstleistungen sowie weitere Meinungsverschiedenheiten aus diesen Rechtsgeschäften direkt mit der Akzeptanzstelle zu regeln» (Beispiel Visa). Den Berner Rechtsprofessor Thomas Koller überzeugt diese Argumentation nicht: «Für mich ist klar, dass der Kunde nur autorisierte Belastungen akzeptieren muss. Die AGB-Klausel, wonach er sich mit dem Leistungserbringer auseinandersetzen hat, kann sich nur auf solche Belastungen beziehen.» Für Nachbelastungen ist aber gerade charakteristisch, dass der Kunde keine Belastungsermächtigung erteilt hat, die Zahlung also nicht autorisiert hat.

Anfragen bei hiesigen Kartenherausgebern zeigen, dass nicht alle gleich streng sind, wenn es um die Frage geht, ob ein Kunde zuerst an das Hotel respektive an die Autovermietung gelangen muss:

- **Cornèrcard** und **UBS** verlangen eine Kopie des Schreibens an den Händler.
- Die **Cembra Money Bank** und **Visa** begnügen sich mit einem Anruf beim Händler. Falls dieser den Grund für die Belastung nicht nennt, bietet Visa Hilfe an: «Wir können dies im Auftrag des Kunden erwirken.»
- **Postfinance** schreibt: «Falls der Karteninhaber im Besitz der entsprechenden Belege ist (z.B. Hotelrechnung, Kartenbeleg), reicht es grundsätzlich, wenn er uns diese zustellt.» Sonst sei eine

direkte Kontaktaufnahme mit dem Händler nötig. Aber: «Wenn der Kunde es wünscht, gehen wir dem Grund für die Nachbelastung nach.»

● **Swisscard** verlangt eine direkte Kontaktaufnahme durch den Kunden, weist aber gleichzeitig darauf hin, dass sie auf Wunsch einen Transaktionsbeleg bestellen könne. Damit lasse sich der Grund einer Nachbelastung «üblicherweise in Erfahrung bringen».

### Unbedingt Belege aufbewahren

Hilfe versprechen die Karteninstitute, wenn ein Kunde wegen mangelnder Fremdsprachenkenntnisse nicht in der Lage ist, beim Hotel oder bei der Mietwagenfirma zu intervenieren. Cornèrcard stellt solchen Kunden auf Wunsch eine Vorlage zur Verfügung. Visa überträgt schriftliche Beanstandungen ins Englische und die Antworten zurück in die Sprache des Kunden. Das sei eine Vorgabe der Kartenorganisationen Mastercard und Visa. Auch die UBS gibt sich grosszügig: «Unsere Kunden werden im gesamten Rückerstattungsprozess kostenlos unterstützt, unter anderem bei fehlenden Sprachkenntnissen oder fehlenden Informationen zur Nachbelastung», versichert Mediensprecherin Ursula Dober.

Trotz der angebotenen Hilfe: Kartenzahler, die eine Belastung nicht autorisiert haben, können die Abklärungen getrost der Kartenfirma überlassen und den nicht genehmigten Betrag von der Rechnung abziehen. Es gibt keine Pflicht, Transaktionen nachzuspüren, für die man kein Einverständnis gegeben hat. Betroffene sollten das Beanstandungsformular ausfüllen und zusammen mit allen verfügbaren Dokumenten wie Hotel- oder Mietwagenrech-

nung und Kreditkartenbeleg innert 30 Tagen der Kartenfirma einreichen. Daher ist es wichtig, diese Unterlagen aufzubewahren, am besten ein paar Monate über die Reise hinaus. In einem aktuellen Fall, der dem TA vorliegt, hat sich auch die vermeintlich strenge Cornèrcard mit diesen Dokumenten zufriedengegeben.

Vorsicht bei Blankounterschriften:  
ab Mittwoch auf  
[www.rechtundkonsum.tagesanzeiger.ch](http://www.rechtundkonsum.tagesanzeiger.ch).

### Umstrittene Belastungen

Was hinter den Kulissen abläuft

Im Chargeback-Verfahren entscheidet sich, ob eine Belastung auf der Kreditkartenrechnung gerechtfertigt ist oder nicht. Davon bekommt der Kunde in der Regel nichts mit, denn die Kartenherausgeber informieren nicht über den Stand des Verfahrens. Generell gilt: Erachtet der Herausgeber eine Reklamation als berechtigt, leitet er sie an die Bank des Händlers («Acquirer») weiter. Diese muss dann belegen, dass der Betrag zu Recht belastet wurde. Weist sie die Reklamation zurück und beharrt der Herausgeber auf seiner Ansicht, geht der Streit in die zweite Runde. Falls wieder keine Einigung zustande kommt, entscheidet die Kartenorganisation Visa oder Mastercard. Beide kennen für solche Verfahren eigene Regelwerke, die für Aussenstehende kaum zugänglich sind. Das ganze Verfahren dauert mehrere Monate und endet mit einem verbindlichen Schiedsspruch der Kartenorganisation. Selbst wenn der Herausgeber unterliegt, ist nicht sicher, dass er die zuvor provisorisch stornierte Summe dem Kunden wieder in Rechnung stellt. Zum Teil lassen die Herausgeber Kulanz walten. (thm)

### Leser fragen

## Den Eintrag in ein Prominentenlexikon rückgängig machen?

Als Kunstmaler und Karikaturist taucht mein Name in mehreren Lexika auf. Von deren Herausgebern werde ich immer wieder um Korrekturen und Ergänzungen meiner biografischen Angaben gebeten. Dabei ist noch nie Geld geflossen, weder in die eine noch in die andere Richtung. Kürzlich habe ich nun ein Schreiben eines deutschen Buchvertriebs erhalten, der mir unter dem Titel «Ihre vorgesehene Biografie» einen konkreten Text für den Eintrag in ein Verzeichnis prominenter Personen aus Politik, Wirtschaft und Kultur vorschlug. Ich solle diesen Text bitte prüfen und das Blatt unterschrieben zurücksenden, was ich auch tat. Einen Monat später erhielt ich eine Rechnung über 297 Euro. Erst jetzt fiel mir auf, dass auf dem Blatt klein gedruckt von einer «kostenpflichtigen Eintragung» die Rede war und von einem «Eintragungspreis von 297 Euro». Offenbar bin ich in eine raffinierte Falle getappt. Muss ich den Betrag wirklich zahlen, oder gibt es einen Ausweg?

Sie sind leider Opfer einer weitverbreiteten Masche geworden: Zwielflichtige Geschäftemacher verschicken Formulare für Einträge in irgendwelche Verzeichnisse. Die Empfänger werden aufgefordert, die bereits vorgedruckten Angaben zu überprüfen und das Formular korrigiert und unterschrieben zurückzuschicken. Wer das Schreiben nur flüchtig liest, merkt nicht, dass sich im Kleingedruckten eine Klausel versteckt, wonach mit der Rücksendung ein kostenpflichtiger Vertrag zustande kommt. Doch Betroffene haben gute Chancen, aus dem Vertrag herauszukommen. Denn nach Schweizer Recht muss, wer Einträge in Verzeichnisse anbietet, «in grosser Schrift, an gut sichtbarer Stelle und in verständlicher Sprache» auf die Entgeltlichkeit des Angebots hinweisen. Sonst handelt er unlauter.

**Thomas Müller**  
beantwortet Ihre Fragen zum  
Arbeitsrecht, Konsumrecht,  
Sozialversicherungsrecht  
und Familienrecht.



Senden Sie uns Ihre Fragen an  
[rechtundkonsum@tages-anzeiger.ch](mailto:rechtundkonsum@tages-anzeiger.ch)

Ich würde Ihnen daher empfehlen, den Vertrag unverzüglich mit einem eingeschriebenen Brief an den Buchvertrieb anzufechten und die Rechnung nicht zu bezahlen. In Ihrem Schreiben sollten Sie erwähnen, dass Sie getäuscht wurden und den Vertrag wegen Irrtums als nichtig betrachten. Das genügt. Eine allenfalls folgende Korrespondenz des Anbieters könnten Sie ignorieren. Falls er eine Betreibung einleitet, was eher unwahrscheinlich ist, müssten Sie innerhalb von zehn Tagen Rechtsvorschlag erheben. Würde der Buchvertrieb anschliessend klagen, was noch unwahrscheinlicher ist, müsste der Richter beurteilen, ob es sich um einen wesentlichen Irrtum handelt. Ein solcher Irrtum zeichnet sich durch bestimmte im Gesetz genannte Eigenschaften aus und hat zur Folge, dass der Vertrag für den Irrenden unverbindlich ist. Käme der Richter sogar zum Schluss, dass Sie absichtlich getäuscht wurden, wären Sie so oder so nicht an den Vertrag gebunden.

Anzeige

**GELESEN**

«It's a Man's Man's Man's World»

**GELESEN**

«Vom Verschwinden der Männlichkeit»

Zwei Beiträge aus dem Tages-Anzeiger.  
Gedruckt, online, als App und in unserer Vielfalt an Blogs.

Du bist, was du liest. | **Tages-Anzeiger**