

# Freibrief zum Abbuchen

**Kreditkarten.** Noch Wochen nach der Auslandsreise buchen Mietwagenfirmen Geld vom Kundenkonto – ohne Belege. Banken und Sparkassen helfen oft nicht und verweisen auf die Kautions.

**J**örg Fischer geht auf Nummer sicher. „Wenn ich in Deutschland bin, lasse ich nur zu, dass Firmen aus Deutschland auf meine Kreditkarte zugreifen können“, sagt der 71-Jährige.

Er ist gern im Ausland unterwegs und vor der Abreise lässt er seine Kreditkarte für sein Reiseland freischalten. Das geht online oder telefonisch beim Kreditkartendienstleister oder der Hausbank. Ist Fischer wieder zurück, lässt er die Karte für Abbuchungen aus dem Ausland wieder sperren. Damit ist er gut gefahren. „In diesem Jahr war ich in Südafrika und hatte einen Leihwagen“, erzählt der Rentner. „Nach meiner Rückkehr habe ich den Zugriff aus Südafrika auf meine Miles

&-More-Kreditkarte gesperrt. Acht Wochen später wollte die Mietwagenfirma ohne einen Nachweis nochmals Geld abbuchen. Doch damit kam sie nicht durch: „Ich bekam von Miles & More eine SMS, dass sie den Zugriff durch die Mietwagenfirma abgelehnt hat“, freut sich Fischer.

## Abbuchung ohne Abrechnung

Weniger gute Erfahrungen machen viele Auslandsreisende, die ihre Kreditkarte nicht sperren lassen. Rund 60 Leser sind unserem Aufruf gefolgt und haben von nicht nachvollziehbaren Abbuchungen nach Auslandsreisen berichtet. Fischer hatte seine Karte als Einziger sperren lassen.

Bei Miloslav Pinkas etwa, der uns per Leserbrief als Erster auf das Problem aufmerksam machte, hatte der Autovermieter Orlando nach seinem Spanienurlaub 188 Euro abgebucht. Pinkas hatte den Wagen über die Vermittlungsfirma Holidayautos reserviert und dort im Voraus bezahlt. Eine Rechnung über den Betrag hat Pinkas weder von Holidayautos noch von der spanischen Firma Orlando bekommen. „Ich weiß bis heute nicht, warum ich nachträglich 188 Euro bezahlen musste“, sagt er.



**Jörg Fischer hat seine Kreditkarte für Abbuchungen aus dem Ausland sperren lassen. Vor einer Reise lässt er sie freischalten – und gleich nach seiner Rückkehr wieder sperren.**

## Mietwagenfirma stellt sich taub

Er wandte sich an seine Bank, die Stadtsparkasse München. Sie teilte über ihren Kartendienstleister BCS mit, sie werde von Orlando einen Rechnungsbeleg anfordern. „Allerdings sind Unternehmen nicht verpflichtet“, einen Beleg zu übermitteln, schränkte BCS gleich ein.

Eine weise Voraussicht. Denn einen Beleg bekam auch das Geldinstitut nie. Orlando stellte sich taub.

Dennoch holte die Sparkasse das Geld nicht zurück. Gut zehn Wochen später bekam Pinkas erneut Post vom Kartendienstleister. Pinkas habe mit seiner Unterschrift unter den Mietvertrag seine Zustimmung gegeben, dass Orlando seine Kreditkarte „mit weiteren Kosten“, zum Beispiel für Schäden am Fahrzeug oder eine fehlende Tankfüllung, belasten kann.

Dies geht auch, ohne dass der Kunde einen Beleg dafür enthält. So weiß er entweder gar nicht, warum seine Kreditkarte belastet worden ist oder – wenn das Auto einen Schaden hat – ob der abgebuchte Geldbetrag für die Reparatur angemessen ist.



## Unser Rat

**Reklamieren.** Wenn die Mietwagenfirma von Ihrer Kreditkarte einen Betrag abgebucht hat, den Sie nicht nachvollziehen können, reklamieren Sie sofort bei der Firma. Informieren Sie zugleich Ihre Bank über die Abbuchung ohne Abrechnung. Reagiert der Verleiher nicht innerhalb von zwei Wochen, verlangen Sie von Ihrer Bank eine Rückbuchung.

**Beschwerden.** Neun internationale Autoverleihfirmen haben eine Schiedsstelle eingerichtet. Dort können Sie sich kostenlos beschweren, wenn sie von Deutschland aus ein Auto in einem anderen EU-Land gemietet und sich vergeblich bei der Verleihfirma beschwert haben. Im Internet unter [www.ecrcs.eu/de/startseite.aspx](http://www.ecrcs.eu/de/startseite.aspx) finden Sie weitere Infos.

**Sperrungen lassen.** Sie können Ihre Kreditkarte für den Einsatz im Ausland generell sperren – und sie nur vor einer Reise freischalten – lassen. Fragen Sie bei Ihrer Hausbank oder Kreditkartenfirma nach, ob das dort möglich ist. Das geht nicht überall.

**Dokumentieren.** Verlangen Sie bei der Autorückgabe, dass die Mietwagenfirma die auf Ihrer Kreditkarte geblockte Kautionssumme wieder freigibt, wenn es keine Beanstandungen gibt. Lassen Sie sich das schriftlich geben. Das schützt Sie zwar nicht, aber Sie haben im Streitfall einen Beleg.

Bevor der Kunde den Mietwagen übernimmt, erteilt er mit seiner Unterschrift die Erlaubnis, dass das Unternehmen einen festgelegten Betrag auf seiner Kreditkarte als Sicherheit „blockt“ – das können 1000 Euro oder mehr sein. Von dieser Kautionssumme behält die Mietwagenfirma später per Abbuchung Geld ein, wenn sie Forderungen hat. Ob diese berechtigt sind, lässt sich jedoch ohne Rechnung nicht prüfen.

### Banken lassen Kunden allein

Ähnlich erging es auch Leser Karl Franklin\*. Ebenfalls über ein Vermittlungsunternehmen hatte Franklin in Italien beim Autovermieter Locauto ein Fahrzeug gemietet und im Voraus bezahlt. Später buchte Locauto 400 Euro für einen kleinen Schaden am Fahrzeug ab. Ob die Summe berechtigt ist oder nicht, konnte Franklin ohne Beleg nicht nachvollziehen. Auch seine Bank half ihm nicht. „Leider sind uns in diesem Fall die Hände gebunden“, schrieb ihm die Berliner Sparkasse. „Sie haben jedoch die Möglichkeit, auf privatrechtlichem Weg gegen die Autovermietung vorzugehen.“

Man sollte eigentlich erwarten, dass sich Banken in solchen Streitfällen den konkreten Betrag nachweisen lassen. Doch oft weisen sie die Verantwortung von sich und lassen ihre Kunden im Regen stehen. Für die Kunden ist es mühsam, von Deutschland aus gegen eine Firma im Ausland zu klagen.

Dass sich Hartnäckigkeit gegenüber der Bank lohnen kann, zeigt das Beispiel unseres Lesers Boris Mattes. Auch er hatte ein Fahrzeug von Locauto gefahren, das er über den Internetvermittler Holidayautos gebucht und dort im Voraus bezahlt hatte. Als der Rechtsanwalt aus seinem Sizilienurlaub längst wieder im heimischen Meersburg angekommen war, buchte Locauto noch 539 Euro ab. Eine Abrechnung über diesen Betrag hat Mattes nie bekommen. Auf Fragen und Reklamationen des Kunden reagierte die Mietwagenfirma nicht. Doch Mattes' \*Name von der Redaktion geändert.

Hausbank, die Volksbank Überlingen, hatte ein Einsehen. Mattes sagt: „Auf ihr Drängen buchte das Kreditkartenunternehmen das Geld wieder zurück.“

Für Beschwerden rund ums Thema Mietwagen in Europa gibt es seit 2011 eine Schiedsstelle (siehe „Unser Rat“). Die Erfolgsquote für die Kunden liegt nach Angaben des Bundesverbands der Autovermieter bei 43 Prozent. 2013 beschwerten sich dort 680 europäische Kunden

### Vertrauen in Plastikgeld erschüttert

Doch bei Reisen außerhalb Europas hilft die Schiedsstelle nicht. Unserem Leser Mark Rüdlin etwa buchte Europcar Monate nach einem Aufenthalt in Israel 13 Euro ab. „Das ist nicht viel, aber ich wollte den Grund wissen und informierte meine Bank, die Deutsche Apotheker- und Ärztebank“, so Rüdlin. Sie teilte ihm langatmig mit, sie könne „nicht tätig werden“. Der Hamburger beschwerte sich bei Europcar Deutschland. Von dort bekam er zu hören: „Wir haben mehrfach bei Europcar in Israel um eine Rechnung für Ihre Abbuchung gebeten. Leider haben wir keine Antwort erhalten.“ Europcar Deutschland und Europcar Israel seien „innerhalb der Europcar Gruppe eigenständige Unternehmen“; man könne nicht helfen. Angesichts des geringen Betrags ließ es Rüdlin dabei bewenden. „Doch mein Vertrauen in das Bezahlen mit Kreditkarte ist erschüttert“, sagt er.

Leider haben wir keine Antwort erhalten.“ Europcar Deutschland und Europcar Israel seien „innerhalb der Europcar Gruppe eigenständige Unternehmen“; man könne nicht helfen. Angesichts des geringen Betrags ließ es Rüdlin dabei bewenden. „Doch mein Vertrauen in das Bezahlen mit Kreditkarte ist erschüttert“, sagt er.

### Kunden sollten schnell reklamieren

Auf jeden Fall sollten Kunden solche Fälle bei ihrer Bank reklamieren und sie in die Pflicht nehmen. Die Fristen dafür sind unterschiedlich: „Unverzüglich“, sagt der Sparkassendienstleister BCA, „zeitnah“ so die Landesbank Baden-Württemberg, „innerhalb von sechs Wochen“ bei der Postbank und „innerhalb von acht Wochen“, sagt die Commerzbank.

Wie häufig buchen Firmen aus Kunden Sicht unrechtmäßig Geld von Kreditkarten ab? „Hierzu keine Angaben machen“ will die

„Ich weiß bis heute nicht, warum ich 188 Euro zahlen musste.“

Finanztest-Leser  
Miloslav Pinkas

Commerzbank. „Relativ selten“, antwortet die Postbank. Der Bankenzusammenschluss „Die Deutsche Kreditwirtschaft“ antwortet auf diese Frage gar nicht. Sparkassendienstleister BCA und Hamburger Sparkasse nennen eine „Reklamationsquote in einem Bereich deutlich unter einem Promille“.

Laut einer Studie der Bundesbank über das „Zahlungsverhalten der Deutschen“ zahlten im Jahr 2011 die Bundesbürger 543 Millionen Mal mit Kreditkarte. Ein Promille davon sind 543 000. Selbst wenn von den Transaktionen „deutlich“ weniger als diese gut eine halbe Million reklamiert würden, wären das immer noch deutlich zu viele. ■

# Verstehen Sie Ihre Kreditkarte?

**Kreditkarten.** Die bunten etwa acht mal fünf Zentimeter großen Plastikkarten sind praktisch – auf Reisen, beim Onlinekauf und zuhause, wenn das Konto erst Tage später belastet werden soll. Deutschlandweit gibt es knapp 34 Millionen. Jeder hat sich schon mal gefragt, was die Zeichen und Zahlen darauf bedeuten. Finanztest klärt auf.

**Chip.** Auf der goldfarbenen Speicherplatte sind mindestens die Kartennummer und der Name des Karteninhabers gespeichert. Außerdem enthält sie Programme, die das Bezahlen sicherer machen. Der Chip zählt zum Beispiel die Transaktionen. Durch ihn kann die Karte nicht dupliziert und die Echtheit der Karte und die Pin ohne Onlineverbindung geprüft werden. Offiziell heißt der Minicomputer EMV-Chip. Die Buchstaben stehen für die drei Gesellschaften, die ihn entwickelt haben: Europay International (heute Mastercard Europe), Mastercard und Visa. Auf dem Chip ist außerdem Platz für zusätzliche Anwendungen wie eine elektronische Geldbörse oder ein Kundenkartenprogramm.

**Herausgeber.** Das ist häufig eine Bank. An dieser Stelle kann aber auch ein Unternehmen stehen, mit dem die Bank kooperiert: zum Beispiel ein Fußballverein, ein Autohersteller oder eine gemeinnützige Organisation.

**Funkwellen.** Das Symbol – meist auf der Vorderseite – bedeutet, dass mit der Karte kontaktlos bezahlt werden kann. Vorausgesetzt, an der Kasse klebt ein ähnliches Symbol.

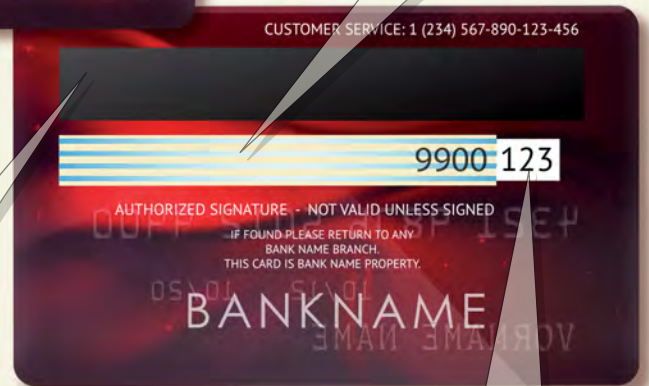
**Hologramm.** Das Sicherheitslabel auf der Vorder- oder Rückseite der Kreditkarte erschwert das Kopieren der Karte. Die Lizenzgeber verwenden dafür verschiedene Symbole, Visa eine Taube, Mastercard eine Weltkarte.

**Kreditkartennummer.** Die 16-stellige Nummer, Monat und Jahr der Gültigkeit sowie der Name des Karteninhabers sind in die Karte geprägt. Zusätzlich sind die ersten vier Ziffern der Kartennummer auf die Karte aufgedruckt.



**Unterschriftenfeld.** Der Inhaber sollte sofort nach Erhalt der Karte mit einem wasserfesten Stift unterschreiben – so wie bei einem Personalausweis oder Reisepass.

**Lizenzgeber.** Kreditkarten werden in Deutschland hauptsächlich von Visa, Mastercard, wenige von American Express und Dinersclub herausgegeben. Die beiden letztgenannten geben die Karten direkt an ihre Kunden aus, Mastercard und Visa über eine Bank. Weitere internationale Kreditkartenherausgeber sind zum Beispiel CUP (Volksrepublik China), JCB (Japan) und Discover (USA).



**Magnetstreifen.** Auf dem schwarzen Streifen sind – genau wie auf dem Chip – die Kartennummer und der Name des Inhabers gespeichert. Diese Daten kann ein Durchzugleser elektronisch auslesen. Der Magnetstreifen ist auch dann nötig, wenn mit der Karte im Ausland bezahlt werden soll und die Automaten dort nur Magnetstreifen beim Bezahlen akzeptieren. Das ist zum Beispiel in vielen südeuropäischen Ländern noch der Fall und teilweise in den USA.

**Kartenprüfnummer.** Der drei- oder vierstellige Code – auch CVC2 oder CVV2 – steht neben dem Unterschriftenfeld und meist den letzten vier Ziffern der Kartennummer. Dieser Prüfwert wird bei Distanzzahlung abgefragt, etwa dem Onlinekauf. Er dient als Indiz, dass der Nutzer die Karte in der Hand hat – und nicht nur einen Einkaufsbeleg oder die Kartennummer. Die Ziffern sind nicht auf dem Magnetstreifen gespeichert und lassen sich nicht aus der Kartennummer errechnen.