


Sie haben im Internet ein Paar angesagte Sneakers gesehen, die Sie schon lange gesucht haben; dann haben Sie diese bestellt und **mit Kreditkarte bezahlt**. Bei Ihrer nächsten Kreditkartenabrechnung mussten Sie jedoch feststellen, dass der Verkäufer Ihnen einen **höheren Preis** als den vereinbarten **abgebucht** hat. In diesem Fall sollten Sie unbedingt das sog. **Chargeback** beantragen.

Was ist das Chargeback?

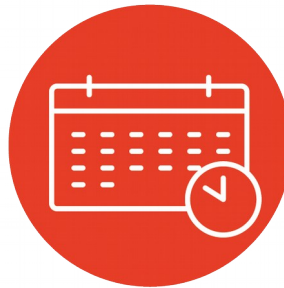
Darunter versteht man die **Rückerstattung** von Geld an den Verbraucher vonseiten des Kreditkartenunternehmens (nachfolgend „Zahlungsdienstleister“ genannt).

Der Verbraucher kann sich bei **unberechtigten oder falschen Abbuchungen** (z.B. Kreditkartenmissbrauch, doppelte Abbuchung des Betrages, Abbuchung eines höheren Betrages) an seine Bank und sein Kreditkartenunternehmen wenden und die Stornierung der Abbuchung sowie die Rückerstattung des Geldes verlangen.

 *Voraussetzung für das Chargeback* ist allerdings, dass die **Bezahlung der Ware oder Dienstleistung mit einer Kreditkarte** erfolgt sein muss. Bei einer Bezahlung mit einer sog. **Debitkarte** – dazu gehört die Bankomatkarte - **ist ein Chargeback in Italien**, im Unterschied zu anderen EU-Ländern, leider **nicht möglich**.

Gesetzliche Regelung

In Italien wird das *Chargeback* mit dem **gesetzesvertretenden Dekret Nr. 11/2010** geregelt. Dieses Dekret sieht vor, dass der Betroffene, sobald er feststellt, dass eine Abbuchung unerlaubt oder unkorrekt ausgeführt wurde, sich **unverzüglich** an Zahlungsdienstleister, also seine Bank und sein Kreditkartenunternehmen, wenden muss.



Achte auf
Fristen!

In jedem Fall muss er den Zahlungsdienstleister **innerhalb von 13 Monaten ab dem Datum der Belastung** informieren.


Hinweis: Bitte beachten Sie unbedingt die Bedingungen und Fristen Ihres Kreditkartenunternehmens zur Einreichung des Chargeback-Antrags. Der Zahlungsdienstleister muss dem Verbraucher das **Geld sofort erstatten**. Im Falle eines begründeten Betrugsverdachts kann der

Zahlungsdienstleister jedoch die Rückerstattung aussetzen. Auch nach der Rückerstattung des Geldes hat der Zahlungsdienstleister die Möglichkeit zu beweisen, dass der Konsument die Abbuchung „genehmigt“ hat, und kann daher von diesem die Rückgabe des erstatteten Betrages verlangen.

Aber nicht nur bei unberechtigten und unerlaubten Abbuchungen, auch im Fall der **Nichtlieferung der Ware**, bei einer plötzlichen **Zahlungsunfähigkeit** oder im Falle eines **Konkurses** des Unternehmens stellt das *Chargeback* ein nützliches Instrument dar, mit dem die Verbraucher relativ schnell zu ihrem Geld kommen, ohne diesem nachlaufen zu müssen.

In den genannten Fällen sollten Sie sich **so schnell wie möglich** an Ihre Bank und Ihr Kreditkartenunternehmen wenden und einen *Chargeback*-Antrag stellen.

Selbstbehalt

 **Wurde die Zahlung mit einer aufladbaren Kreditkarte** (sog. **Prepaid-Kreditkarte**) getätigt, so besteht normalerweise ein **Selbstbehalt** zulasten des Karteninhabers und dieser erhält, bei einer positiven Bearbeitung des Antrages, nicht den gesamten Kaufpreis zurück.

Mit der Umsetzung der Richtlinie über Zahlungsdienste im Binnenmarkt

(**Payment Service Directive – PSD 2**) in Italien durch das **gesetzesvertretende Dekret Nr. 218/2017** wurde der maximal vom Karteninhaber zu tragende **Selbstbehalt** im Fall von unberechtigten Abbuchungen bei aufladbaren Kreditkarten von 150 Euro auf 50 Euro **reduziert**.

Informieren Sie sich über **Ihre Rechte als europäische KonsumentInnen**. Wir bieten eine **Rechtsberatung** bei grenzüberschreitenden Verbraucherstreitfällen. Melden Sie eventuelle Missstände zu Lasten der VerbraucherInnen im **Binnenmarkt**.

Wir stehen gerne für jede andere Orientierungshilfe bei Verbraucheranfragen zur Verfügung. Zudem informieren und begleiten wir Sie über den Zugang zu den verschiedenen **außergerichtlichen Streitbeilegungsmechanismen** (ADR und ODR), die Sie bei grenzüberschreitenden Reklamationen innerhalb der EU, Island und Norwegen in Anspruch nehmen können.

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien wird mitgefördert durch die Generaldirektion für die Harmonisierung des Marktes und den Verbraucherschutz des Ministeriums für die wirtschaftliche Entwicklung, durch die Generaldirektion Justiz, Verbraucher und Gleichstellung der Europäischen Kommission, durch das Land Südtirol und die Autonome Region Trentino-Südtirol, und ist Mitglied im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Trägerorganisationen sind die Verbraucherzentrale Südtirol und die Verbraucherorganisation Adiconsum.

Herausgegeben vom

Europäischen Verbraucherzentrum

Italien Büro Bozen

Brennerstraße 3

I-39100 Bozen

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org

Facebook: Centro Europeo Consumatori

Italia

Twitter: ECC Italy

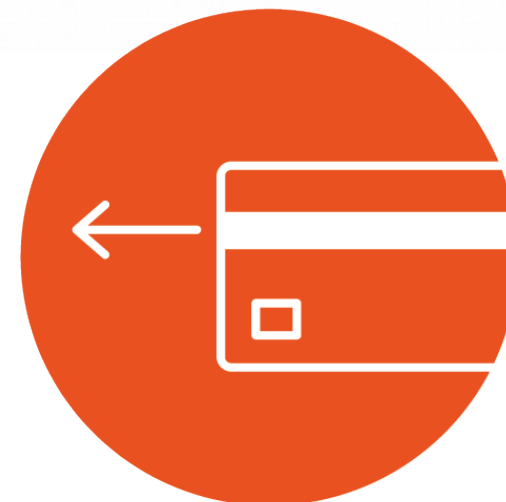
Diese Publikation wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert (2014-2020).

Der Inhalt dieser Publikation gibt ausschließlich die Ansicht des Europäischen Verbraucherzentrums Italien wieder und liegt in dessen alleiniger Verantwortung. Er spiegelt nicht den Standpunkt der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union wider. Die Europäische Kommission und die Agentur übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Publikation zu entnehmen sind.

Die Informationen dieser Publikation sind mit größter Sorgfalt recherchiert und aufgearbeitet worden, dennoch kann keine Garantie für eventuelle Fehler übernommen werden. Die in der vorliegenden Publikation beinhalteten Informationen können nur als Richtlinien und als Teillinformationen betrachtet werden.

Stand Juni 2018

Blatt Nr. 81



Chargeback bei Kreditkartenzahlung

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

