Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Bankomat- und Kreditkarten: gestohlen, verloren, gefälscht - was tun?

Stand
10/2016

Diebstahl oder Verlust

1) Karten schnellstmöglich sperren
Wurde die Karte gestohlen oder verloren, sollte man über die jeweilige Grüne Nummer die Karte sofort sperren lassen.
Bankomat 800-822056 - Cartasì 800 151616
Die Dienste sind normalerweise rund um die Uhr aktiv.
Notieren Sie sich Datum, Uhrzeit, Namen des Ansprechpartners und Kodex für Blockierung. Diese Daten könnten für eventuelle Beweisführungen wichtig sein.
Wer aus dem Ausland anruft muss andere Nummern wählen – daher vor jeder Reise die Nummern bei der Bank erfragen!

2) Anzeige erstatten
Suchen Sie in der Folge die nächstgelegene Polizeidienststelle auf, um Anzeige zu erstatten. Lassen Sie sich eine Kopie davon aushändigen.

3) Meldung an die Bank/Karteninstitut
Innerhalb der nächsten beiden Arbeitstage sollten Sie den Antrag auf Blockierung der Dienste auch verschriftlichen und per Einschreibebrief mit Rückantwort an die Bank, ggf. an die Kreditkarten-Gesellschaft schicken. Als Anlage ist auch eine Kopie der Anzeige mitzuschicken.

Im Normalfall gehen Behebungen im Zeitraum zwischen Verlust oder Diebstahl und Sperre der Karte zu Lasten des Karteninhabers. Fragen Sie jedoch bei Ihrer Bank nach einer eventuellen Versicherungsdeckung für die gestohlenen Summen. Nach der Sperre der Karte trägt der Inhaber nur noch eine Pauschale von 150 Euro.

Gefälschte und "geklonte" Karten
Anders als bei Diebstahl der Karten merken hier VerbraucherInnen meist erst bei Kontrolle des Kontoauszugs, dass ihre Karten unrechtmäßig benutzt wurden.
Die ersten Schritte sind dieselben wie beim Verlust oder Diebstahl der Karte, also Sperre und Anzeige. Anschließend muss die Bewegung beanstandet und die Erstattung verlangt werden.

Man kann einen Kontoauszug innerhalb von 60 Tagen ab Erhalt beanstanden. Die EU-Richtlinie über die Zahlungsdienste (umgesetzt mit GvD Nr. 11/2010) sieht jedoch vor, dass nicht genehmigte Zahlungen sofort, spätestens jedoch innerhalb von maximal 13 Monaten beanstandet werden können.

Die abgebuchten Beträge werden normalerweise erstattet, außer dem Kunden kann Fahrlässigkeit oder Vorsatz nachgewiesen werden. Es liegt an der Gesellschaft, diesen Beweis zu erbringen.

Das Bankenschiedsgericht (Arbitro Bancario Finanziario) stuft unter anderem folgende Verhaltensweisen der KundInnen als „fahrlässig“ ein:

- das Zahlungsmittel wurde gemeinsam mit dem Pin aufbewahrt;
- Brief- oder Handtasche, in der sich die Karte befindet, wurden nicht sorgfältig verwahrt;
- die Sperre und Anzeige wurden nicht schnellstmöglich gemacht;
- die von der Bank angebotenen Sicherheitssysteme wurden nicht genutzt;
- nach Erhalt einer SMS, die auf die Abbuchungen hinwies, wurde keine Sperre veranlasst;
- der Pin oder die Zugangsdaten wurden Dritten übergeben.

Sicherer Umgang mit den Karten

- PIN-Nummern nie aufschreiben, schon gar nicht auf der Karte
- PIN-Nummern nie in Türöffner eingeben
- Telefonnummer für die Sperre der Karten ins Handy einspeichern
- Kartennummern aufschreiben (nützlich bei der Sperre)
- PIN immer verdeckt eingeben (Hand oder Gegenstand über das Tastenfeld halten)
- Kontoauszüge regelmäßig kontrollieren
- Kreditkarten bei Bezahlung in Geschäften und Restaurants möglichst nicht aus den Augen lassen
- sich auf keinen Fall von Dritten beim Geldbeheben an einem Automaten oder beim Zahlen mit Ihrer Bankomatkarte "helfen" lassen
- keine telefonischen, schriftlichen oder persönlichen Anfragen nach Ihrem PIN beantworten
- sinnvolle Tages- und Monatslimits für die Karten festlegen.

Im Ausland

- Behebungen am besten bei Bankomatschaltern in Bankfilialen während der Öffnungszeiten durchführen
- Belege der Behebungen aufbewahren.

Im Internet

- Zahlungen immer nur über verschlüsselte Seiten durchführen
- keinesfalls auf E-Mails antworten, die nach persönlichen Daten wie Kartennummern, Zugangsdaten oder ähnlichem Fragen.

Weitere Informationen und Musterbriefe gibt es auf www.verbraucherzentrale.it.