

■ Kartenpanne: Banken und Sparkassen wollen entschädigen - Verbraucherzentrale bietet Musterbriefe

Die betroffenen Institute (Sparkassen, Postbank und Commerzbank) haben angekündigt, den Kunden die Kosten zu erstatten, die ihnen seit Silvester durch die Verwendung alternativer Zahlungsmittel entstanden sind. Damit kommen sie einer Forderung der Verbraucherzentrale nach.



Hintergrund:

Rund 30 Millionen EC- und Kreditkarten ließen sich zum Jahreswechsel nicht mehr nutzen - weil ein fehlerhafter Sicherheitschip die Jahreszahl "2010" nicht verarbeiten konnte. Millionen von Bankkunden waren deshalb nicht in der Lage, Geld an Automaten abzuheben oder in Geschäften bargeldlos zu zahlen. Im Ausland funktionieren viele Karten nach wie vor nicht. Bis der Fehler endgültig behoben ist, werden nach derzeitigem Stand noch Wochen vergehen.

Zu den Kosten, die jetzt ersetzt werden sollen, zählen beispielsweise Entgelte für die Nutzung eines fremden Geldautomaten, für die Bargeldabhebung am Schalter mit der Kreditkarte oder für Blitzüberweisungen durch Freunde oder Verwandte ins Ausland, die Urlauber ohne fehlerfreie Karte mit Bargeld versorgt haben oder noch versorgen. Voraussetzung für eine Erstattung ist, dass Ihre Karte aufgrund der Software-Panne nicht funktioniert hat. Den Verlautbarungen der Geldinstitute zufolge müssen Sie nur Ihre Belege über die Zusatzgebühren vorlegen, um die Kosten erstattet zu bekommen.

So weit die Theorie. Wie die Erfahrung zeigt, ist es in der Praxis nicht immer so einfach, ans Geld zu gelangen. Falls Sie Schwierigkeiten haben, können Sie einen unserer Musterbriefe herunterladen, ausfüllen und an Ihr Kreditinstitut schicken.

Wir stellen Ihnen Musterbriefe für drei verschiedene Fallkonstellationen zur Verfügung:

- Sie haben keine Kosten erstattet bekommen ¹
- Sie haben weniger Kosten erstattet bekommen, als Ihnen Ihrer Meinung nach zustehen ²
- Sie benötigen eine kostenlose Ersatzkarte für einen geplanten Auslandsaufenthalt. ³

■10140; Tipps

Falls Sie noch Schwierigkeiten mit Ihrer Karte haben, empfehlen wir:

- Nehmen Sie für die Geschäfte des täglichen Bedarfs mehr Bargeld mit, so dass Sie im Notfall auch ohne Karte zahlen können.
- Wenn Sie eine zweite Karte von einem anderen Kreditinstitut oder ohne Chip haben, nehmen Sie diese sicherheitshalber mit.
- Setzen Sie bei Ihrem Urlaub im Ausland neben Giro- und Kreditkarte auf weitere Zahlungsinstrumente wie zum Beispiel Bargeld und Reiseschecks.

¹ <http://www.verbraucherzentrale-bayern.de/mediabig/96371A.rtf>

² <http://www.verbraucherzentrale-bayern.de/mediabig/96381A.rtf>

³ <http://www.verbraucherzentrale-bayern.de/mediabig/96391A.rtf>

Stand: 12.01.2010