Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 27. Februar 2017

Teure Wartezeit: Rentnerin büßt 2.000 Euro ein

Verbraucher sollten bei Verlust der Girocard zügig handeln

Wird die Girocard gestohlen oder geht sie verloren, sollten Verbraucher die Karte umgehend beim Kreditinstitut sperren lassen und anschließend den Verlust zügig der Polizei melden. An die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Hamburg wenden sich regelmäßig Ratsuchende, denen Abbuchungen von unbefugten Dritten nicht erstattet wurden, weil sie in der Situation falsch oder nicht schnell genug gehandelt haben. Dass jede Minute zählt, zeigt ein aktueller Fall der Hamburger Schuldnerberater.

Eine ältere Dame begab sich nach dem Diebstahl ihrer Girocard zur nächsten Polizeistation, um Anzeige zu erstatten. Ihre Hausbank, die erst ab Mitteilung des Diebstahls für den finanziellen Schaden haftet, hatte die Rentnerin in der Aufregung nicht angerufen. Mit Wartezeit und Verfassen des Polizei-Protokolls vergingen auf dem Revier bis zur endgültigen Sperrung der Karte fast 90 Minuten, in denen das Konto der Bestohlenen durch missbräuchliche Kartenverwendung mit 2.000 Euro belastet wurde. Ein Anruf bei der kontoführenden Bank oder dem zentralen Sperr-Notruf 116 116 hätte zumindest den Einsatz der Girocard in Verbindung mit der Geheimzahl direkt unterbunden. Das Konto wäre für das Abheben von Bargeld am Automaten und Kartenzahlungen mit PIN-Eingabe gesperrt gewesen.

Ohne PIN sind nach landläufiger Meinung ohnehin keine Abhebungen an Geldautomaten möglich. Doch die Erfahrungen der Ratsuchenden sprechen eine andere Sprache – nach Verlust der Girocard erfolgen Abbuchungen, obgleich die PIN nirgends vermerkt war. „Vor Gerichten kommen Verbraucher mit diesem Einwand jedoch sehr häufig nicht durch, denn die Richter urteilen, dass Abbuchungen vermutlich auf einen

schludrigen Umgang mit der PIN zurückzuführen seien“, berichtet Hjördis Christiansen, Leiterin der Schuldnerberatung bei der Verbraucherzentrale Hamburg.

„Die ersten Minuten nach dem Verlust einer Girocard sind oft entscheidend. Nur wer Bank und Polizei sofort informiert, kann unbefugte Abbuchungen und im schlimmsten Fall einen Berg Schulden mit etwas Glück vermeiden“, warnt Christiansen. Die Sperrung der Karte durch das Kreditinstitut verhindert das Bezahlen mittels Eingabe einer PIN. Die Polizeibehörde nimmt die sogenannte Kuno-Sperrung vor und informiert die zentrale Meldestelle des Handels, sodass elektronische Lastschriftverfahren mit Unterschrift ausgeschlossen sind.

Christiansen rät, die Kontobewegungen in der Zeit nach dem Girocard-Verlust regelmäßig zu prüfen, denn nicht alle Händler seien in das Kuno-Meldesystem eingebunden. „Wird Geld abgebucht, können Verbraucher die Lastschriften problemlos binnen sechs Wochen widerrufen.“

Hinweis:
Fragen zum Umgang mit Schulden beantwortet die Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale Hamburg. Termine für ein persönliches Beratungsgespräch erhalten Ratsuchende unter Tel. (040) 24832-107 oder termine@vzhh.de.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/teure-wartezeit-rentnerin-buesst-2000-euro-ein