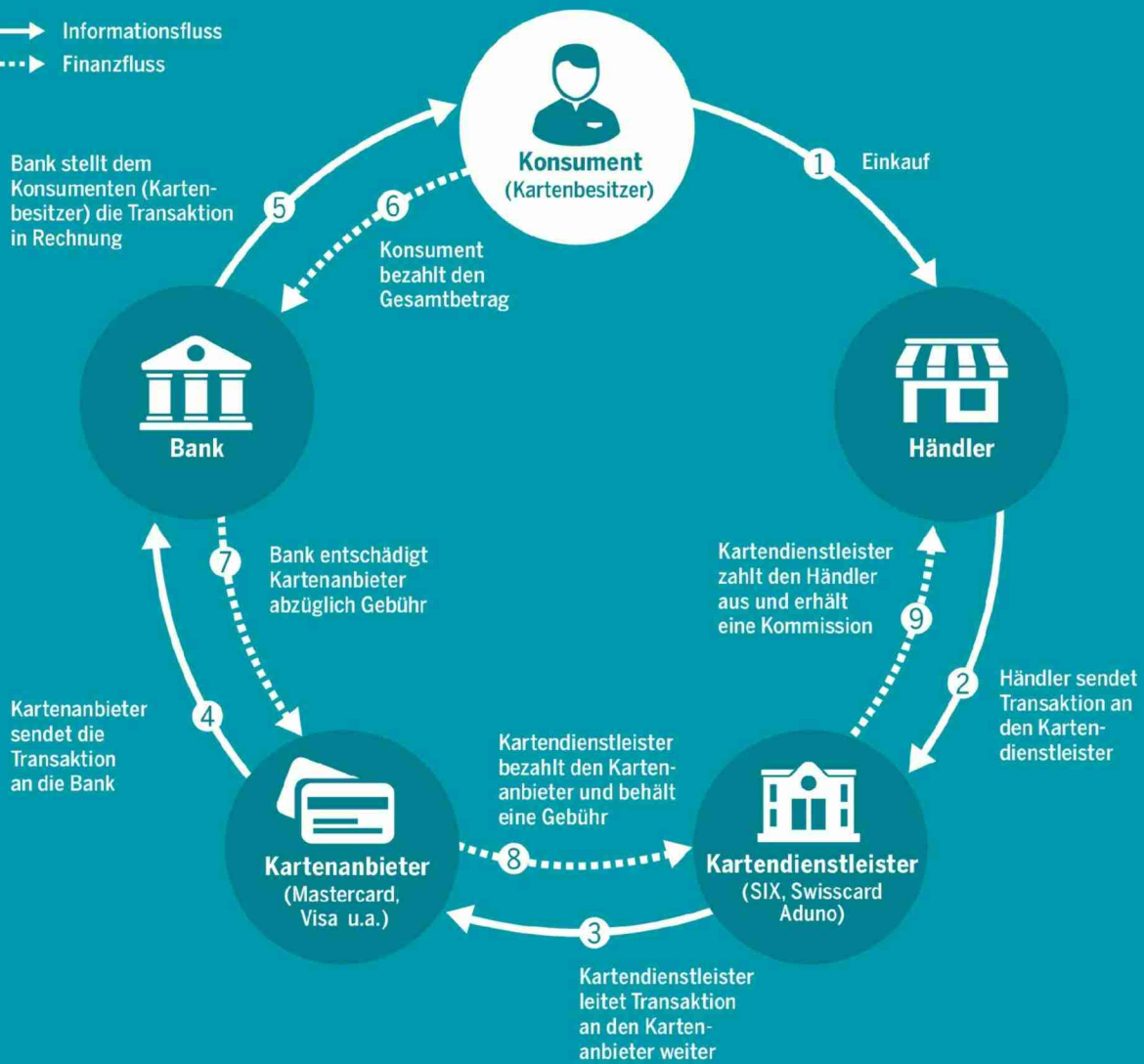


# Der Streit um den Kreditkartenzuschlag

Wenn Fluglinien oder Onlineshops Kreditkartengebühren verlangen, können Kunden diese Aufschläge zurückfordern. Nur wird das bislang kaum gemacht.

## So funktioniert eine Kartenzahlung

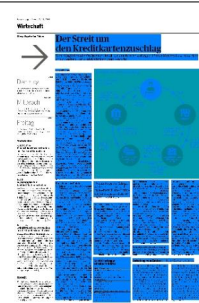
—> Informationsfluss  
- - - - -> Finanzfluss



TA-Grafik mt

Tages-Anzeiger  
8021 Zürich  
044/ 248 44 11  
www.tagesanzeiger.ch

Medienart: Print  
Medientyp: Tages- und Wochenpresse  
Auflage: 162'894  
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich



Themen-Nr.: 225.018  
Abo-Nr.: 1091698  
Seite: 7  
Fläche: 98'200 mm<sup>2</sup>

## Jorgos Brouzos

Der Teufel steckt oftmals im Detail. Vor wenigen Tagen hat Swiss ihre Kreditkartenzuschläge angepasst. Buht ein Kunde einen günstigen Flug, bezahlt er tiefere Gebühren; ist sein Flug teurer, steigt auch der Aufschlag. Das hört sich nachvollziehbar an. Doch sind diese Gebühren den Kreditkartenfirmen Visa und Mastercard ein Dorn im Auge. Sie wehren sich seit Monaten dagegen, dass Kunden den Händlern überhaupt einen Aufschlag bezahlen müssen, wenn sie mit einer ihrer Kreditkarten bezahlen.

Laut einer Studie der Schweizer Kartenanbieter stösst sich jeder vierte Schweizer Onlineshopper daran, dass einige Händler beim Bezahlen mit Karte Gebühren erheben - vor allem in der Reisebranche und in Elektronikshops. Beispiele dafür sind die Airline Swiss oder Digitec, sie verlangen zusätzliche Gebühren, wenn ein Kunde mit Kreditkarte bezahlt. Der Kreditkartenkonzern Mastercard beanstandet das: «Zahlreiche Händler erheben trotz sinkender Kartengebühren weiterhin unzulässige und überhöhte Zuschläge.»

Der Streit zwischen Händlern und Kreditkartenfirmen um die Zuschläge bei Kreditkartenzahlungen geht damit in die nächste Runde. Denn die Gebühren, die Shops der Bezahlsindustrie für eine Kreditkartenzahlung des Kunden abgeben müssen, sinken seit Jahren. Im Gegenzug fordert die Kartenbranche nun von den Händlern, den Kunden keinen Aufschlag für das Bezahlen mit Kreditkarte zu verrechnen.

Damit die Kunden nicht auf den Gebühren sitzen bleiben, bieten die Kreditkartenfirmen seit einigen Monaten ein Verfahren an, mit dem die Kunden die Gebühren zurückfordern können. Das Angebot wird aber bislang kaum in Anspruch genommen. Es gebe bislang nur vereinzelte Anfragen, sagen hiesige Banken.

## Einnahmen im Sinkflug

Seit Jahren streiten sich die Händler und die Zahlungsdienstleister um die Kosten der Kreditkartenzahlungen. Vor rund einem Jahr hat die Wettbewerbskommission (Weko) entschieden, dass die Gebühren, die sie von Händlern verlangen

können, sinken müssen. Aktuell belaufen sie sich im Durchschnitt auf 0,7 Prozent des Einkaufsbetrags. Kleinere Händler mit wenig Kreditkartenumsätzen bezahlen pro Transaktion rund 2 Prozent. Der Weko-Entscheid sorgt dafür, dass die Kosten bis 2017 im Durchschnitt auf 0,44 Prozent sinken müssen. Durch die Gebührensenkung dürften der Kartenbranche ab 2017 rund 70 bis 100 Millionen Franken jährliche Einnahmen entgehen, so der Verband elektronischer Zahlungsverkehr.

Im Gegenzug sind die Händler verpflichtet, alle Zahlungsmittel in der Schweiz gleich zu behandeln. Seit dem letzten Sommer ist es den Schweizer Händlern bekannt, dass solche Zuschläge, wie sie etwa Swiss erhebt, nicht mehr zulässig sind. Ein Einkauf bei einem Schweizer Detaillisten sollte seither einen Kunden gleich viel kosten - ganz egal, ob er bar oder per Karte bezahlt. Das geschieht aber vielerorts nicht. Viele Reiseportale wie Ebookers oder TUI und Elektrohändler wie Digitec und Microspot erheben weiter einen Zuschlag für Kreditkartenzahlungen.

Eine Kreditkartenzahlung ist in der Schweiz eine komplizierte Angelegenheit. Gleich mehrere Dienstleister sind involviert. Eine besondere Rolle kommt in diesem System den Zahlungsdienstleistern zu. Sie stellen den technischen Ablauf der Zahlung sicher. Sie sind auch die Partei, die beim Händler den Branchenkompromiss zu den Kreditkartenaufschlägen umsetzen muss.

In der Schweiz gibt es mehrere Zahlungsdienstleister. Die wichtigsten sind Six, die Aduno-Gruppe und das deutsche Unternehmen Concardis. Six hat vor bald einem Jahr alle Händler darüber informiert, dass sie künftig keine Gebühr für einzelne Zahlungsmittel mehr

**«Wenn Swiss die Gebühr weiter erhebt, wie soll man einem Tante-Emma-Laden erklären, dass sie nicht erlaubt ist?»**

erheben dürfen, so ein Sprecher. Das sehen offenbar die Verträge zwischen Shops und Zahlungsdienstleistern vor.

Den Detaillisten sei dies unterdessen bekannt. Das bestätigt auch Aduno. Dennoch gibt es immer noch Händler, die sich nicht an die Abmachung halten. In der Schweiz ist das bekannteste Beispiel die Airline Swiss. Sie wickelt ihre Zahlungen über Concardis ab. Die Firma zählt zu den grössten Zahlungsdienstleistern Europas und gilt als günstiger als die Schweizer Konkurrenten.

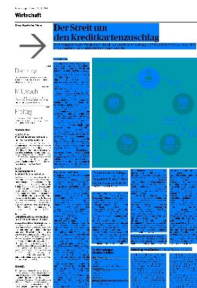
Das Unternehmen sollte auf ein Ende der Kreditkartenaufschläge bei Swiss einwirken. Ob es das tut, ist nicht bekannt. Concardis reagierte auf eine Anfrage des TA nicht. Swiss sagt dazu: «Es besteht für uns weder eine gesetzliche noch eine vertragliche Verpflichtung, die Kreditkartengebühr aufzuheben.» Die Bezahlsindustrie sieht das anders. Die Händler würden sich verpflichten,

die Richtlinien der Kartenbrands Visa und Mastercard einzuhalten, wenn sie diese akzeptieren. In der Schweizer Zahlungsbranche ist damit klar, dass Concardis auf verlorenem Posten steht und sich kaum mit einem guten Kunden wie der Swiss anlegen wird. «Wenn Swiss die Gebühr weiter erhebt, wie soll man dann einem Tante-Emma-Laden erklären, dass sie nicht erlaubt ist?», sagt ein Branchenkenner.

Viele Händler stellen sich auf den Standpunkt, dass für sie Kreditkartentransaktionen derzeit noch teurer sind als ein anderes Zahlungsmittel und sie diese Kosten weitergeben. Sie belasten daher nur den Aufschlag dem Kunden, den sie selbst tragen würden. Bei Digitec sind dies beispielsweise 2 Prozent des Einkaufsbetrags bei einer Visa-Zahlung oder 3 Prozent bei Einkauf mit einer Kreditkarte von Diners Club. Will ein Kunde dies nicht bezahlen, soll er auf ein Zahlungsmittel wechseln, das für den Händler günstiger ist. Wie viel von dem Betrag beim Händler, dem Zahlungsdienstleister oder beim Kreditkartenanbieter landet, ist nicht bekannt.

## Komplizierte Rückforderung

Die Kreditkartenfirmen geben sich damit nicht zufrieden. Sie wollen auf ein Ende der Aufschläge hinwirken und holen dafür die Kunden ins Boot. Bereits seit einigen Monaten können sich Kun-



Tages-Anzeiger  
8021 Zürich  
044/ 248 44 11  
www.tagesanzeiger.ch

Medienart: Print  
Medientyp: Tages- und Wochenpresse  
Auflage: 162'894  
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich

Themen-Nr.: 225.018  
Abo-Nr.: 1091698  
Seite: 7  
Fläche: 98'200 mm<sup>2</sup>

den bei ihrer Bank melden, wenn sie solche Gebühren bezahlen mussten. Diese sorgt dafür, dass ihnen das Geld zurück-erstattet wird (siehe Kasten). Der an sich grosszügige Service ist vielen Konsumenten nicht bekannt, und er wird deshalb auch kaum genutzt. Das mag auch daran liegen, dass das Verfahren etwas kompliziert ist und beispielsweise die entsprechenden Beschwerdeformulare nicht einfach zu finden sind. Bei einem kleinen Einkaufsbetrag bleibt ein Kunde wohl eher auf seinen Kosten sitzen, als diesen Aufwand auf sich zu nehmen.

Die Kreditkartenfirmen glauben aber, mit diesem Vorgehen den Druck auf die hartnäckigen Händler zu erhöhen, die weiterhin eine Gebühr erheben. «Mastercard ist zuversichtlich, dass betroffene Händler ihre Praxis in Zukunft umstellen und eine kundenfreundliche, transparente Preisgestaltung einführen werden.» Visa und Mastercard könnten sogar Bussen gegen Händler aussprechen, die sich nicht an die Abmachungen halten. Das dürfte eher eine leere Drohung sein. In der Schweizer Zahlungsbranche ist Branchenkennern bislang ein einziger Händler bekannt, der tatsächlich bestraft wurde, weil er einen Zuschlag verlangt hatte.

## So viel verlangen einzelne Anbieter

<b>Brack:</b> Kein Zuschlag
<b>Digitec:</b> 2% (Visa, Mastercard), 3% (Diners)
<b>Easyjet:</b> 2%
<b>Ebookers:</b> 8 bis 15 Fr. (ausser Visa)
<b>Galaxus:</b> 2% (Visa, Mastercard), 3% (Diners)
<b>Hotelplan:</b> 20 Fr.
<b>Media-Markt (Online):</b> 2%
<b>Melectronics:</b> Kein Zuschlag
<b>Microspot:</b> 2%
<b>Siroop:</b> Kein Zuschlag
<b>Swiss:</b> 1,65% des Flugpreises, bis maximal 30 Fr.
<b>TUI:</b> 1,5% (Hotels, Badeferien), 25 Fr. (Ferienwohnungen), keine Gebühren für Visa-Karten

TA-Grafik mrue / Quelle: Monevland.ch

## Aufschlag beim Zahlen So erhalten Sie das Geld zurück

Die Zahlungsdienstleister empfehlen, dass sich ein Kunde beim Händler über den Zuschlag für die Kreditkartenzahlung beschwert. Geht der Händler nicht darauf ein, kann der Karteninhaber den Aufschlag etwa bei Visa zurückfordern. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um eine über Visa herausgegebene Kreditkarte oder einen Aduno-Händler handelt. Der Karteninhaber kann auf der Internetsite von Visa ein Beanstandungsformular herunterladen und ausfüllen. Dem Formular ist eine Rechnungskopie, eine Buchungs- oder eine Bestellbestätigung beizulegen. Visa wird dann die Rückforderung einleiten und den Betrag dem Karteninhaber auf der nächsten Monatsrech-

nung gutschreiben. Eine Rückforderung kann nur bei Einkäufen eingefordert werden, bei denen ein Zuschlag für die Kartenzahlung von einem Schweizer Händler erhoben wurde – also nicht bei Transaktionen im Ausland. Bei Postfinance meldet sich der Kunde telefonisch beim Card Center. Dann werden ihm die Kosten zurückerstattet, erklärt ein Sprecher. Auch bei Swisscard gibt es ein entsprechendes Verfahren. Es funktioniert gleich wie bei allen anderen Beanstandungen. Voraussetzung ist, dass der Händler diesen Zuschlag auf der Rechnung ausdrücklich als Zahlungsmittelzuschlag oder mit einem ähnlichen Begriff ausweist.