

Wirtschaft

Wer mit Kreditkarte zahlt, ist im Vorteil

Das Chargeback-Verfahren sichert Verbraucher ab. Sie bekommen ihr Geld zurück, wenn sie etwa eine Ware nicht erhalten haben

MECHTHILD HENNEKE

Ob Mastercard, Visa oder American Express – Käufe mit diesen Kreditkarten sind zusätzlich zum europäischen Verbraucherrecht abgesichert. Chargeback heißt das Verfahren, mit dem Kunden sich ihr Geld zurückholen können, wenn etwa ein Hotelaufenthalt doppelt abgebucht wurde oder ein Händler einen zu hohen Betrag eingezogen hat.

„Chargeback ist eine Grundfunktion jeder unserer Karten“, sagt Mastercard-Deutschlandchef Peter Robejsek in Frankfurt (Main), „hat ein Kunde eine Ware oder Dienstleistung nicht erhalten und führt eine Auseinandersetzung mit dem Händler zu keiner vernünftigen Lösung, gibt es das Geld zurück, sofern der Kunde mit der nötigen Sorgfalt agiert hat.“ Josefine Lietzau, Bankenexpertin beim Online-Ratgeber finanztip.de, erklärt, dass Chargeback ein Verfahren ist, das aus dem amerikanischen Verbraucherrecht stammt. Die Kartenunternehmen verpflichten die Banken, es anzuwenden.

Die häufigsten Anlässe für Chargeback: Fünf Hauptgründe hat das Unternehmen Mastercard mithilfe einer Umfrage des Marktforschungsunternehmens GfK (2023) ermittelt. Der häufigste sind Abbuchungen durch Betrüger (33 Prozent), an zweiter Stelle steht „Bestellte Ware oder Dienstleistung nicht erhalten“ (22 Prozent), gefolgt von „Doppelte Abbuchung des Betrags“ (21 Prozent). „Betrag wurde trotz Stornierung abgebucht“ (18 Prozent) und „Abgebuchter Betrag

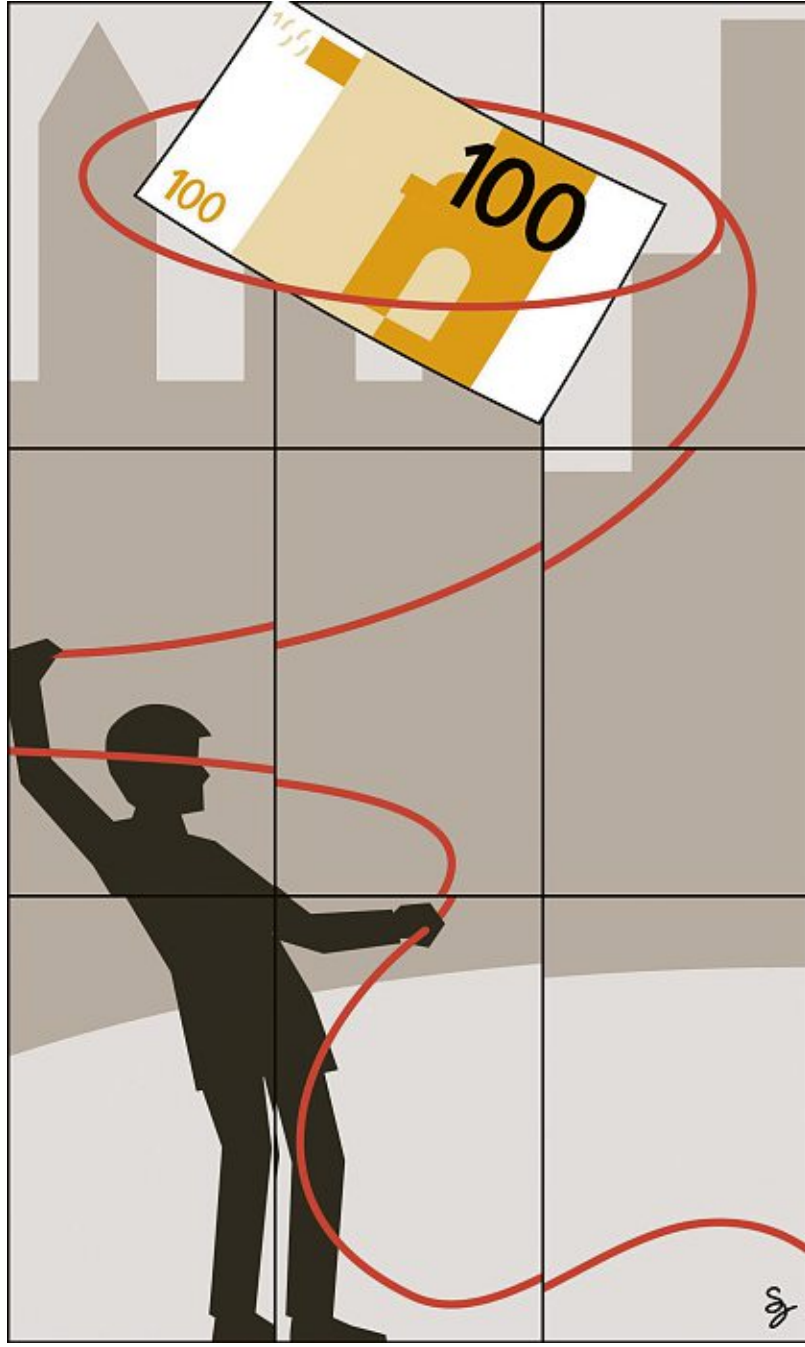
stimmte nicht mit Rechnung überein“ (15 Prozent) liegen auf Platz vier und fünf. Rund ein Fünftel aller Kreditkartenhalter hat das Verfahren schon genutzt (23 Prozent).

„Das Chargeback-Verfahren kann außerdem bei der Insolvenz eines Unternehmens genutzt werden“, sagt Ralph Wefer, Sprecher für den Bereich Finanz- und Bankprodukte beim Vergleichsportal Verivox.

Vor dem Chargeback-Verfahren: Bevor ein Chargeback-Verfahren eingeleitet wird, müssen die Kunden sich im Allgemeinen um die Klärung ihres Falls bemühen. „Das sollte am besten schriftlich erfolgen“, sagt Wefer. Der Kunde sollte dem Händler eine Frist setzen, innerhalb derer er das Geld erstatten soll. „Für das Chargeback-Verfahren haben die Kunden im Regelfall 120 Tage Zeit“, erklärt er.

In einigen Fällen kann das Chargeback-Verfahren direkt genutzt werden: „Wurde eine Hotelrechnung doppelt abgebogen oder hat der Händler einen zu hohen Betrag abgebucht, kann dies sofort über Chargeback reklamiert werden“, sagt Lietzau. Es sollten jeweils die Belege mit den korrekten Summen eingereicht werden. Ein anderer Fall ist das Abheben am Geldautomaten, bei dem kein oder zu wenig Geld ausgegeben wurde.

Chargeback einleiten: „Mastercard hat keine direkte Vertragsbeziehung mit Konsumenten. Nur die Bank kennt die Karteninhaber mit Namen. Daher ist auch die kartenausgebende Bank Ansprechpartner, wenn eine Kartenzahlung ange-



fochten werden soll“, sagt Robejsek. Die Banken haben entsprechende Formulare auf ihren Websites oder in der Filiale. „Auf dem Formular muss ein Reklamationsgrund ausgewählt werden“, erklärt Wefer. Außerdem müssen die Nachweise beigefügt werden. „Die kartenausgebende Bank und die Bank des Empfängers klären nun untereinander, ob berechtigte Gründe für eine Rückbuchung vorliegen“, erläutert er weiter. Bei unterschiedlichen Auffassungen könne die Kartengesellschaft als Vermittler fungieren. Ist der Chargeback-Antrag berechtigt, machen die beteiligten Banken den Zahlungsvorgang rückgängig.

Chargeback funktioniert bei den verschiedenen Kreditkarten-Modellen: „Es gibt keine Unterschiede zwischen Debitkarten und echten Kreditkarten“, sagt Lietzau. Lietzau hat auch keine Unterschiede bei der Umsetzung in den großen Kreditkartenunternehmen Mastercard, Visa und American Express festgestellt – egal, über welchen Anbieter diese bezogen wurden. Karten von Amazon oder web.de haben Chargeback ebenfalls in ihren Regeln.

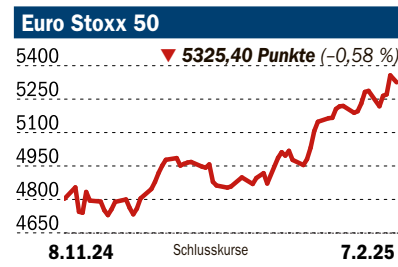
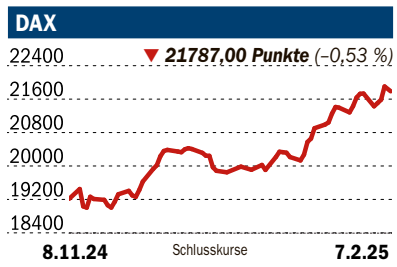
Wichtig zu wissen: „Man kann jede Transaktion nur einmal reklamieren und kann auch nur einmal entschädigt werden“, betont Lietzau. Es sei also wichtig, darauf zu achten, alle notwendigen Unterlagen an die Bank zu schicken und fehlende Informationen nachzuliefern, falls die Bank danach fragt.

Chargeback bei Insolvenz: Das Thema Insolvenz und Chargeback hat in den vergangenen Jahren vor allem bei Fluggesellschaften eine Rolle gespielt. Das Geld für Flugrei-

sen und Hotelbuchungen kann dabei über Chargeback zurückgefordert werden, das Geld für Pauschalreisen allerdings nicht. „Wer eine Pauschalreise gebucht hat, muss sich zunächst an die Insolvenzversicherung des Anbieters wenden“, sagt Wefer. Lietzau ergänzt: „Für Pauschalreisen müssen die Veranstalter eine Insolvenzversicherung abschließen. Nur wenn die versicherte Summe nicht ausreicht, um die Ansprüche aller Reisenden zu begleichen, wird das Chargeback-Verfahren zum Thema.“

Ganz einfach ist die Chargeback-Forderung bei einer Fluggesellschaft-Insolvenz aber nicht. „Wird eine Fluglinie zahlungsunfähig, bevor man überhaupt geflogen ist, wird es schnell kompliziert“, weiß Lietzau. Falls man den Flug direkt bei der Fluggesellschaft gebucht und mit Kreditkarte gezahlt hat, sollte man diese Unterlagen einreichen: neben dem Reklamationsformular die Kopie der Flugbuchung, eine Ablehnung der Fluggesellschaft zur Erstattung der Flugkosten und einen Nachweis, dass der Flug nicht stattgefunden wird oder nicht stattgefunden hat (Stornobestätigung).

Auch Bildschirmfotos (Screenshots) von Websites sind als Nachweis möglich, wenn dort zum Beispiel bekannt gegeben wird, dass kein Flug mehr stattfindet. „Im Reklamationsformular muss der Punkt ‚Leistung nicht erhalten‘ angekreuzt werden“, sagt Lietzau. Sie empfiehlt, auf der Kreditkartenabrechnung zu prüfen, wer den Flug abgerechnet hat – war es die Fluggesellschaft, die insolvent ist, oder eine Partner-Airline? Wer abgebucht hat, ist der Ansprechpartner.

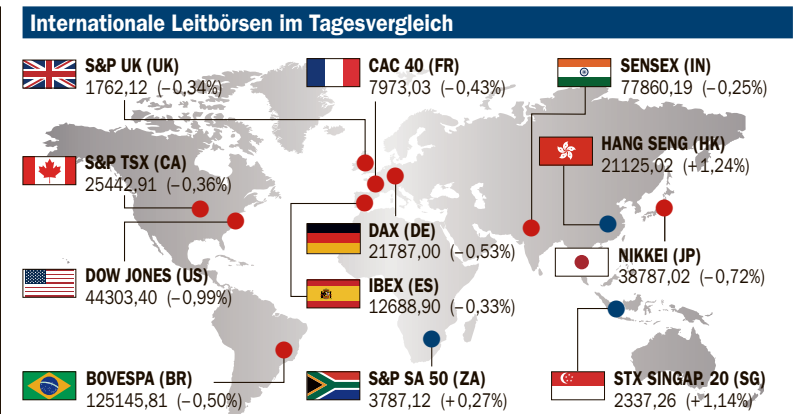


Schlusskurse	Div.	Kurs 07.02.	Veränderung Vortag in %	Div.-Rendite	Tief	12 Monate	Hoch	KGV 2024	Markt. Mrd. €
Adidas NA *	0,70	253,60	-2,27	0,28	169,02	262,80	72,05	45,65	
Airbus	2,80	166,88	-0,57	1,68	124,74	172,82	31,31	131,4	
Allianz vNA *	13,80	318,40	+0,47	4,33	238,30	319,00	12,94	123,0	
BASF NA *	3,40	47,52	-1,72	7,15	40,18	54,93	13,73	42,41	
Bayer NA *	0,11	20,95	-1,30	0,53	18,41	31,03	11,02	20,58	
Beiersdorf	1,00	126,40	-0,20	0,79	120,10	147,80	28,73	31,95	
BMW ST *	6,00	76,38	-1,60	7,86	65,26	115,35	5,46	45,98	
Brenntag NA	2,10	61,50	-1,57	3,41	54,20	87,12	13,03	8,88	
Commerzbank	0,35	18,86	-0,45	1,86	10,28	19,10	10,19	22,34	
Continental	2,20	66,72	+0,54	3,30	51,02	77,94	10,78	13,34	
Daimler Truck	1,90	41,22	+0,41	4,61	29,61	47,64	9,61	32,64	
Deutsche Bank NA	0,45	18,59	-0,48	2,42	11,52	19,63	12,39	36,22	
Deutsche Börse NA *	3,80	240,60	-0,12	1,58	175,90	242,60	23,20	45,30	
Deutsche Post NA *	1,85	34,80	-1,72	5,32	33,03	43,66	12,21	41,76	
Deutsche Telekom NA *	0,77	32,91	-0,33	2,34	20,73	33,16	17,98	16,61	
E.ON NA	0,53	11,63	+1,35	4,56	10,44	13,82	10,57	30,72	
Fresenius	-	37,18	+1,39	-	24,32	37,39	19,67	17,03	
Fresenius M. C. St.	1,19	46,82	-0,43	2,54	32,51	48,31	19,92	13,74	
Hannover Rück NA	7,20	252,80	-0,24	2,85	208,90	266,60	13,06	30,49	
Heidelberg Materials	3,00	145,65	+1,50	2,06	81,94	146,50	13,06	26,52	
Henkel VZ	1,85	84,68	+1,41	2,18	66,86	86,92	15,86	15,09	
Infinion NA *	0,35	36,91	-1,09	0,95	27,80	38,81	19,42	48,20	
Mercedes-Benz *	5,30	56,88	-1,11	9,32	50,75	77,45	4,88	54,77	
Merck	2,20	140,15	-1,48	1,57	136,10	177,00	15,73	18,11	
MTU Aero Engines	2,00	326,90	-0,27	0,61	208,70	350,20	25,20	17,60	
Münch. Rück vNA *	15,00	525,20	+0,46	2,86	396,90	533,60	11,34	20,25	
Porsche AG VZ	2,31	55,56	-7,15	4,16	55,08	96,56	12,35	75,31	
Porsche VZ	2,56	36,66	-2,00	6,98	33,40	52,32	2,39	5,61	
Qiagen NV	-	39,66	-2,21	-	36,58	46,03	18,44	9,15	
Rheinmetall	5,70	723,40	+2,41	0,79	332,20	774,80	33,26	31,51	
RWE St.	1,00	28,65	-2,35	3,49	27,76	36,35	10,42	21,31	
SAP *	2,20	271,00	-0,97	0,81	160,44	274,45	60,76	332,9	
Sartorius VZ	0,74	252,20	-1,52	0,29	199,50	383,70	61,21	9,44	
Siemens Energy	-	57,10	+0,39	-	13,07	60,40	-	45,64	
Siemens Health.	0,95	56,22	-1,61	1,69	47,31	58,44	25,44	63,42	
Siemens NA *	4,70	207,45	-0,29	2,27	150,68	210,05	19,85	166,0	
Symrise Inh.	1,10	96,16	-1,46	1,14	91,84	125,00	29,59	13,44	
Volkswagen VZ *	9,06	93,72	-2,27	9,67	78,86	128,60	3,38	19,33	
Vonovia NA	0,90	30,09	-1,21	2,99	23,74	33,93	15,05	24,76	
Zalando	-	37,30	+0,40	-	18,43	37,40	44,40	9,84	

GEWINNER		VERLIERER	
aus DAX, MDAX und TecDAX vom 07.02. zum Vortag			
Gerresheimer	79,20	+9,47	
Helliofresh	11,52	+4,25	
Hella	92,50	+2,78	
Rheinmetall	723,40	+2,41	
Traton	31,15	+2,13	
Porsche AG VZ	55,56	-7,15	
Puma	28,32	-4,68	
Evotec	8,68	-3,88	
K+S NA	12,21	-3,75	
Bechtle	31,46	-3,50	

DIE BESTEN AKTIENFONDS IM VERGLEICH							
Titel	ISIN	Preis 07.02.	Performance in %				Lfd.Kosten %
			6 M.	1 J.	3 J.	5 J.	
Deka Technologie CF	DE0005152623	106,74 EUR	29,98	31,87	68,46	127,17	1,50
Union Lux UniSec. High Tech. *	LU0101441672	295,59 EUR	28,08	28,40	66,69	128,89	1,86
Union UniNordamerika *	DE0009750075	751,45 EUR	21,84	24,93	54,23	99,37	1,46
Deka Lux Künstl Intellig CF	LU2339791803	135,84 EUR	31,48	27,97	50,56		1,50
Deka Lux Deka GblSec CF	LU0350093026	397,75 EUR	26,06	27,47	49,98	81,26	1,51
Guinness AM Global Innovators *	IE00BQXX3L90	38,88 EUR	18,66	23,99	49,77	108,98	1,85

Alle dargestellten Investmentfonds sind Teilnehmer am Fonds Service, sortiert nach 3-Jahresperformance, berechnet nach BVI Methode. Laufende Kosten % = Anteil der Verwaltungskosten eines Fonds, hoher Prozentsatz = hoher Kostenanteil. Erscheinungswöchentlich wechselnde Kategorien: Aktien-, Renten-, Geldmarkt-, Misch-, Immobilien- und wertgesicherte Fonds. Keine Anlageberatung und -empfehlung.

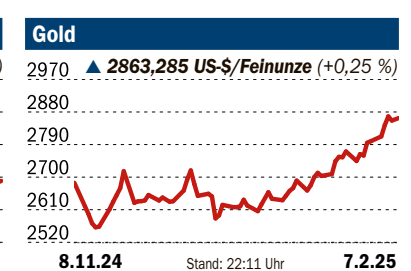
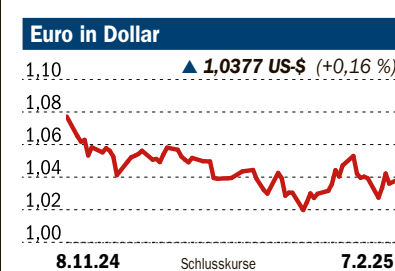


Zollkapriolen beschäftigen die Kapitalmärkte

Eine weitere aufregende Woche liegt hinter den Aktien- und Anleihemärkten. Nachdem US-Präsident Trump die Handelspolitik zunächst nicht in den Mittelpunkt gestellt hatte, kündigte er neue Zölle gegenüber Mexiko, Kanada, China und indirekt auch der EU an. Die Börsen reagierten mit Kursabschlägen. Nicht nur die erwarteten Wirkungen auf die Volkswirtschaften und Unternehmen waren dafür verantwortlich, sondern auch die Aussicht auf einen eskalierenden Handelskrieg. Dieser könnte die Weltwirtschaft in eine schwere Rezession ziehen. Allerdings war der Spuk schnell wieder vorbei: Nachdem Kanada und Mexiko Zugeständnisse in den Themen Grenzsicherheit und Drogenhandel gemacht hatten, schob Trump die Zölle zumindest auf. Insgesamt bestätigen die jüngsten Erfahrun-

gen diejenigen, die nicht glauben, dass Zölle für Trump ein Selbstzweck sind. Vielmehr stellen sie ein Faustpfand für Verhandlungen über alle möglichen bilateralen Forderungen dar. Daher erwarten mittlerweile die meisten zwar immer wieder Zolldrohungen, verbunden mit Unsicherheiten an den Märkten, doch am Ende ein eher mildes Zollregime, unter dem die Wirtschaftsdynamik erhalten bleibt. Diese Erkenntnis und gute Unternehmensergebnisse im abgelaufenen Quartal sorgen für Erleichterung an den Aktienmärkten. In Deutschland stieg der Leitindex Dax auf neue Rekordstände. Hierzulande kam hinzu, dass die Marktteilnehmer nun schnellere Senkungen bei den EZB-Leitzinsen erwarten.

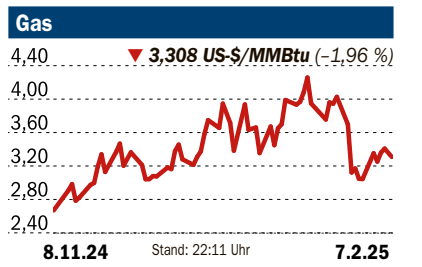
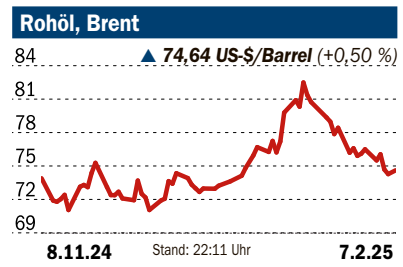
Dr. Ulrich Kater, Dekabank-Chefvolkswirt



WÄHRUNGEN	
07.02. (1 € =)	EZB-Referenzkurse
Dänemark	DKK 7,4600
England	GBP 0,8335
Japan	JPY 157,7700
Polen	PLN 4,1985
Schweden	SEK 11,2865
Schweiz	CHF 0,9418
Tschechien	CZK 25,1080
Ungarn	HUF 405,5500
USA	USD 1,0377

METALLE UND MÜNZEN	
07.02. (in €)	Ankauf Verkauf
Krugerrand (1 oz)	2683,0 2853,0
Maple Leaf (1/2 oz)	1341,5 1503,5
Maple Leaf (1/4 oz)	670,5 770,8
Gold (1 kg)	86971,0 90661,0
Silber (1 kg)	913,5 1301,3
Platin (100 g)	2846,0 3912,7
(in € 100 kg)	07.02.
Alum. f. Leitzwecke	283,0
Messing 63	832,0
ACI Kupfermottierung	1049,6

ZINSEN UND RENDITEN	
Intern. Renditen	Angaben in Prozent
10J. Staatsanleihen	07.02. 06.02.
Deutschland	2,37 2,38
Frankreich	3,08 3,11
Großbritannien	4,58 4,56
Italien	3,43 3,47
Japan	1,30 1,26
Schweiz	0,37 0,34
USA	4,44 4,44
Sonstige	07.02. 06.02.
REX	126,21 126,15
Umlaufrendite	2,28 2,30



Dow Jones 30 und weitere Titel									
Schlusskurse	Div.	Kurs 07.02.	Veränderung Vortag in %	Div.-Rendite	Tief	12 Monate	Hoch	KGV 2023	Markt. Mrd. €
3M (DJ30)	3,36	144,88	-1,40	2,15	69,75	149,08	78,66		
Abbott Lab	2,24	122,98	-0,57	1,71	91,68	128,60	38,73	213,3	
AbbVie Inc	6,20	187,02	+4,87	3,06	141,80	191,96	70,77	330,5	
Adobe	0,03	424,00	+0,46	0,00	392,25	585,80	36,90	184,6	
Amazon.com (DJ30)	-	221,80	-3,08	-	138,00	237,70	77,67	3312,4	
American Express (DJ30)	2,80	308,35	+0,78	0,85	194,25	313,75	28,37	217,2	
Amgen (DJ30)	9,13	285,25	+3,97	3,00	244,00	319,00	23,46	153,3	
Apple Inc. (DJ30)	0,98	220,50	-3,03	0,41	153,00	248,70	36,98	3312,4	
Bank of America	1,00	45,91	+2,40	2,01	30,54	47,05	15,90	352,2	
Boeing (DJ30)	8,22	176,90	+3,25	4,15	130,00	195,86	-	132,7	
Booking Hold.	8,75	474,00	+2,71	0,17	289,3	503,8	41,30	157,0	
Caterpillar (DJ30)	5,42	353,50	-1,39	1,42	278,00	392,00	18,04	170,7	
Chevron Corp. (DJ30)	6,52	147,82	+2,60	4,08	123,32	160,04	13,38	265,6	
Cisco Systems (DJ30)	1,59	60,88	+3,80	2,40	40,80	60,95	20,42	242,5	
Coca-Cola (DJ30)	1,94	61,84	+0,83	2,90	54,00	66,38	25,76	266,4	
Costco	4,36	1017,40	+8,04	0,40	649,00	1017,74	74,12	451,6	
Disney Co. (DJ30)	0,95	107,42	-1,45	0,83	77,00	114,46	86,02	194,3	
Eli Lilly	5,02	851,00	+7,65	0,57	667,50	885,00	151	807,9	
Exxon Mobil	3,84	106,28	+2,98	3,35	93,29	117,76	12,35	467,1	
GE Aerospace	1,12	199,50	+1,53	0,52	102,08	199,50	24,42	214,1	
Goldman Sachs (DJ30)	11,50	634,30	+3,15	1,68	350,70	639,10	28,43	196,9	
Home Depot (DJ30)	9,00	395,50	-0,38	2,10	296,00	411,40	24,41	392,9	
Honeywell (DJ30)	4,37	201,20	-7,02	2,01	176,66	229,60	24,37	130,8	
IBM (DJ30)	6,67	244,65	-0,29	2,53	150,48	255,10	30,71	226,2	
Johnson & Johnson (DJ30)	4,91	148,74	+1,22	3,05	132,74	153,98	11,07	358,1	
JPMorgan Chase (DJ30)	4,80	268,25	+3,27	1,66	161,30	268,30	17,05	755,2	
Linde PLC	5,56	440,80	+2,46	1,16	373,20	449,80	35,86	209,9	
Lowes	4,55	246,30	-2,73	1,73	195,84	263,00	24,95	139,1	
McDonald's (DJ30)	6,78	285,50	+2,96	2,20	225,				