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

Erfolg der VZS vor der Bankenschiedsgericht ABF

Di, 12.08.2025 - 10:20

Der irische Zahlungsdienstleister SumUp erstattete nach Intervention der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) einem Kunden den Betrag von 6.358,00 Euro zurück.

Dem Fall, den die VZS der Schlichtungsstelle ABF (Arbitro Bancario Finanziario) vorlegte, lag ein klassischer Phishing-Vorfall zugrunde. Der Kunde folgte den Anweisungen eines Betrügers, der sich als Mitarbeiter des Zahlungsdienstleisters ausgab, und autorisierte eine Sofortüberweisung.

Die Besonderheit in diesem Fall lag darin, dass SumUp als Zahlungsdienstleister nicht der Aufsicht der Banca d'Italia, sondern jener der irischen Zentralbank (Central Bank of Ireland) untersteht. Dies erschwert in vielen Fällen die Bearbeitung von Reklamationen, da solche Institute nicht direkt der italienischen Bankenaufsicht unterliegen.

Zwar können italienische Kunden auch gegen ausländische Zahlungsdienstleister oder Banken ein Verfahren vor dem ABF einleiten, doch erfolgt dieses nicht über die Online-Plattform, sondern ausschließlich im Schriftverkehr – was das Verfahren deutlich aufwendiger und langwieriger macht.

Im vorliegenden Fall nahm SumUp nicht aktiv am Schlichtungsverfahren teil. Da sich der Zahlungsdienstleister nicht einließ und keine Gegendarstellung lieferte, entschied der ABF zugunsten des Kunden. Der Zahlungsdienstleister kam dann der Entscheidung nach und der Kunde erhielt die volle Rückerstattung – ein erfreulicher Ausgang.

Leider verlaufen nicht alle Fälle so positiv: Oft können Banken nachweisen, dass Zahlungen vom Kunden korrekt autorisiert wurden – in solchen Fällen ist eine Rückerstattung der gestohlenen Beträge nicht immer möglich.

Wichtiger Hinweis für Verbraucher und Verbraucherinnen:
Geben Sie niemals Ihre Zugangsdaten weiter und loggen Sie sich niemals in Ihr Onlinebanking ein, wenn Sie telefonisch dazu aufgefordert werden – auch nicht, wenn der Anruf scheinbar von Ihrer Bank stammt. Öffnen Sie keine Links aus E-Mails oder Nachrichten, die angeblich von Ihrer Bank stammen. Der beste Schutz vor Phishing ist nach wie vor eine gesunde Portion Misstrauen sowie das Vermeiden

unüberlegter Handlungen im Zusammenhang mit Geldtransaktionen.