

Eingang: 10.01.2012

PrivatCard Kreditkarten Service Postfach 1663 63236 Neu-Isenburg

Herrn
Thomas Schalies

Holunderweg 7
D-23568 Lübeck

(0180) 5 26 46 66*
oder per E-Mail an
privatcard-kreditkarte@valovisbank.de

* 0,14 Euro pro Minute aus dem Festnetz; maximal
0,42 Euro pro Minute aus den Mobilfunknetzen

Kontonummer: 3115161101
Neu-Isenburg, 06.01.2012

Umsatzablehnungen bei Ihrer PrivatCard Premium

Sehr geehrter Herr Schalies,

wir beziehen uns auf den Schriftwechsel per E-Mail.

Kreditkartenmissbrauch hat weltweit stark zugenommen. Aus Sicherheitsgründen kommt es daher in einigen, wenigen Fällen zu einer Umsatzablehnung wegen Betrugsverdacht. Hierbei geht es auch darum, Sie als unseren Kunden vor einem eventuellen Kreditkartenmissbrauch zu schützen.

Die erste Umsatzablehnung gab es am 17.12.2011 durch den Händler „Vorwerk“. Anschließend folgten Umsatzablehnungen bei den benannten Händlern „Schroeder NKL“, „Tipp24.com“ und „Click and buy“. Umsatzablehnungen erfolgen, gleichermaßen wie Umsatzanfragen, über die MasterCard Organisation. Als Kreditkartenherausgeber erhalten wir keine Informationen zu den getätigten Umsatzanfragen bzw. -ablehnungen auf Einzelkontenbasis. Erst nach Ihrer Nachricht erhielten wir Kenntnis von den Umsatzablehnungen beim Einsatz Ihrer PrivatCard Premium. Da es sich hierbei um Sicherheitsmassnahmen handelt, können wir die Kriterien für eine Umsatzablehnung nicht offen legen.

Bitte setzen Sie sich bei einer Umsatzablehnung für eine „manuelle Autorisierung“ mit der Rufnummer der MasterCard Organisation 069/7933-1910 in Verbindung. Dort wird man Ihnen sofort weiterhelfen und einen Datenabgleich Ihrer persönlichen Daten vornehmen. Damit bestätigen Sie, dass Sie der rechtmäßige Inhaber der PrivatCard Premium und im Besitz Ihrer Kreditkarte sind.

Wir wissen, dass eine Umsatzablehnung mit einem erheblichen Mehraufwand für Sie verbunden ist und hoffen auf Ihr Verständnis unter Berücksichtigung, dass die Sicherheit für Sie als Kunde unseres Hauses bei uns an erster Stelle steht.

Freundliche Grüße

PrivatCard Kreditkarten Service

Von: "Thomas Schalies" <Schalies@gmx.de>
An: "Privatcard-Kreditkarte" <Privatcard-Kreditkarte@valovisbank.de>
Betreff: AW: Meine Kreditkarte Nr.
Datum: 03.01.2012 13:08:12

Ihr geehrte Frau

Meinen Dank für Ihre Antwort, die allerdings mehr Fragen aufwirft als beantwortet. Ich habe mir daher erlaubt, nachfolgend diejenigen Aussagen in Ihrer Mail wörtlich zu zitieren, zu der ich noch um Ihre konkrete Stellungnahme bitte.

[Wir haben Ihre PrivatCard Premium überprüft.] Zur weiteren Nutzung Ihrer Kreditkarte ist aus Sicherheitsgründen (zur Vorbeugung eines möglichen Kreditkartenmissbrauchs) eine manuelle Autorisierung erforderlich."

Frage: Was meinen Sie mit "manueller Autorisierung"?

Um damit Sie Ihre PrivatCard Premium nach einer Umsatzablehnung wieder nutzen können, ist ein Abgleich Ihrer persönlichen Daten erforderlich."

Frage: Womit soll "ein Abgleich" meiner persönlichen Daten erfolgen, die Ihnen ja vollständig vorliegen, und vor allem, wer soll diesen Abgleich denn konkret und wann vornehmen?

Wenn bald es zu abweichenden Umsätzen vom normalen Kaufverhalten kommt, kann dies eine oder auch mehrere Umsatzablehnungen zur Folge haben."

Frage: Inwiefern liegen den diversen Umsatzablehnungen im vorliegenden Fall "abweichende Umsätze von meinem "normalen Kaufverhalten" vor, wenn alle Umsatzablehnungen sich auf Umsätze beziehen, die in der Vergangenheit häufig (E-Paper "Welt Kompakt"/"Click and buy") oder sogar regelmäßig (NKL, Tipp 24) getätigt wurden und von mir in keinem einzigen Fall nach erfolgter Abrechnung beanstandet worden sind?

Sie haben immer die Möglichkeit, eine Umsatzablehnung selbst aufzuheben, indem Sie sich direkt mit der MasterCard Organisation unter der Rufnummer 49/69/7933-1910 in Verbindung setzen. Wir verstehen, dass diese

agen:

Verstehe ich Sie tatsächlich richtig, dass ich Ihrer Meinung nach als Kunde gehalten bin, von Ihrem Unternehmen völlig willkürlich veranlasste und vorher überhaupt kleiner Weise, d.h. nicht einmal überschlägig verifizierte, Ansatzablehnungen in jedem Einzelfall durch einen Anruf bei Ihnen aufheben lassen?!?

Wenn Sie ausdrücklich Ihr Verständnis dafür äußern, dass Ihre eigene Vorgehensweise "nicht dem Service entspricht, auf den Sie als Kunde berechtigten Anspruch haben" - diesbezüglich stimme ich Ihnen übrigens im Umfang zu -, wie können Sie dann allen Ernstes auch noch auf mein Verständnis hierfür bauen, zumal Ihre Vorgehensweise aufgrund der vielen unterschiedlichen und von mir niemals beanstandeten Kreditbelastungen in der Vergangenheit (s.o.) doch nur auch unter dem Gesichtspunkt der von Ihnen propagierten Kundensicherheit als völlig widersinnig bezeichnet werden kann?

Schließend weise ich nochmals ausdrücklich darauf hin, dass ich im Falle einer weiterhin unbefriedigenden Beantwortung meiner Fragen meine Erfahrungen mit Ihrem Unternehmen in geeigneter Weise veröffentlichen werde. Für den Eingang Ihrer Stellungnahme habe ich mir eine Frist bis zum 01.2012, 14.00 Uhr, notiert.

mit freundlichem Gruß

Thomas Schalies

Lünderweg 7
25668 Lübeck

Telefon: 0451-5063567
Mobil: 0160-3889570
Fax: 0451-5063568
Telefax: 03212-5063568

www.schalies.de