

HÄNDLER

Chargebacks: Wie sie ablaufen, was sie kosten und wie Sie die Quote niedrig halten

Veröffentlicht am 7. Oktober 2026

Was passiert, wenn ein Kunde eine Kartenzahlung bestreitet, warum ein Chargeback mehr kostet als der Verkauf, welche sich anzufechten lohnen und was die Quote senkt.

Ein Chargeback ist eine Kartenzahlung, die von der Bank des Kunden rückgängig gemacht wird. Der Kunde verlangt das Geld nicht vom Händler zurück. Er wendet sich an seinen Kartenherausgeber, und dieser holt es beim Zahlungsanbieter des Händlers, der es wiederum beim Händler einzieht. Das Verfahren soll Karteninhaber vor Betrug schützen und vor Händlern, die nicht liefern, und es greift unabhängig davon, ob der Händler zustimmt.

Damit unterscheidet es sich in allem Wesentlichen von einer Erstattung. Eine Erstattung ist die Entscheidung des Händlers, kostet nur den Verkauf und hinterlässt keine Spur. Ein Chargeback ist die Entscheidung der Bank, kostet mehr als den Verkauf und wird dem Händler von den Kartenorganisationen angerechnet.

Wie ein Streitfall abläuft

1. **Der Kunde bestreitet die Belastung** bei seiner Bank. Nach den Regeln von Visa hat er dafür in der Regel bis zu 120 Tage, gerechnet ab der Transaktion oder ab dem Tag, an dem Ware oder Leistung fällig war.
2. **Der Issuer eröffnet den Streitfall** mit einem Reason Code und holt das Geld über die Kartenorganisation zurück.
3. **Der Acquirer belastet den Händler** mit dem Betrag, schlägt eine Gebühr auf und gibt den Grund und die Frist weiter.
4. **Der Händler akzeptiert oder antwortet**. Antworten, die sogenannte Representment, heißt, Belege dafür einzureichen, dass die Belastung berechtigt war. Die Kartenorganisationen lassen dafür etwa 30 Tage bei Visa und 45 bei Mastercard, doch die Frist des Anbieters ist kürzer, und auf sie kommt es an.

5. **Der Issuer entscheidet.** Lehnt eine Seite das Ergebnis ab, kann der Fall in die Pre-Arbitration und danach zur Kartenorganisation selbst gehen, wo der Unterlegene eine weitere Gebühr zahlt.

Warum sie entstehen

Visa ordnet Streitfälle vier Gruppen zu, und die Reason Codes von Mastercard folgen denselben Linien.

GRUPPE	WAS DER KUNDE SAGT
Betrug	„Ich habe diese Zahlung nicht getätigt.“
Autorisierung	Die Zahlung wurde ohne gültige Genehmigung eingezogen.
Verarbeitungsfehler	Falscher Betrag, falsche Währung, doppelt belastet oder zu spät eingereicht.
Verbraucherstreitfälle	Nicht erhalten, nicht wie beschrieben, ein gekündigtes Abo weiter abgebucht oder eine Erstattung, die nie ankam.

Hinter der Gruppe Betrug stecken zwei verschiedene Probleme. Das eine ist echter Betrug, bei dem eine gestohlene Karte benutzt wurde. Das andere ist der eigene Kauf des Karteninhabers, der als Betrug bestritten wird, meist Friendly Fraud genannt: eine Belastung, die er auf dem Kontoauszug nicht wiedererkennt, der Kauf eines Familienmitglieds oder ein vergessenes Abo. Beide brauchen unterschiedliche Abhilfe, deshalb lohnt es sich zu wissen, welches von beiden Sie haben.

Was einer kostet

- **Den Verkauf.** Der volle Betrag geht an den Kunden zurück.
- **Die Ware.** Was verschickt oder geliefert wurde, kommt selten zurück.
- **Eine Gebühr.** Der Anbieter berechnet jeden Chargeback und behält die Gebühr meist auch dann, wenn der Händler gewinnt.
- **Die Zeit.** Jemand muss unter Fristdruck Belege zusammentragen.
- **Die Quote.** Jeder Chargeback zählt zu der Kennzahl, die bestimmt, was das Konto kostet und ob es offen bleibt.

Das Letzte ist das Teure. Ein einzelner Chargeback ist ein kleiner Verlust. Eine steigende Quote verändert die Konditionen des gesamten Kontos.

Die Quote

Die Chargeback-Quote ist die Zahl der Chargebacks eines Monats geteilt durch die Zahl der Transaktionen. Die Kartenorganisationen betreiben dazu Überwachungsprogramme, und ein Händler, der in eines gerät, bringt seinem Acquirer Gebühren und Kontrolle ein. Visa zählt

gemeldeten Betrug zu den Streitfällen hinzu und wertet 1,5 % als „excessive“; das Programm von Mastercard beginnt bei 1,5 % zusammen mit 100 Chargebacks im Monat. Unser Beitrag über [Hochrisiko-Händlerkonten](#) stellt diese Schwellen vollständig dar.

Die meisten Anbieter handeln lange vor diesen Grenzen, und kaum einer fühlt sich oberhalb von 1 % wohl. Sie achten auf die Quote, ihre Richtung, die Verteilung der Gründe und darauf, ob der Händler überhaupt auf Streitfälle antwortet.

Sie verhindern

Die meisten Chargebacks sind entschieden, bevor der Verkauf abgeschlossen ist.

- **Machen Sie die Belastung erkennbar.** Der Abrechnungsdeskriptor sollte der Name sein, den der Kunde kennt, mit Telefonnummer oder Webadresse, wo die Kartenorganisation das zulässt.
- **Machen Sie eine Erstattung einfacher als einen Streitfall.** Ein Kunde, der jemanden erreicht und sein Geld zurückbekommt, hat keinen Grund, die Bank anzurufen. Veröffentlichen Sie die Rückerstattungsrichtlinie und antworten Sie schnell.
- **Machen Sie das Kündigen leicht.** Nennen Sie wiederkehrende Belastungen vor der ersten Zahlung, erinnern Sie Kunden vor einer Verlängerung und stellen Sie die Abrechnung am Tag der Kündigung ein.
- **Liefern Sie, und können Sie es belegen.** Nutzen Sie Versand mit Sendungsverfolgung für Waren und führen Sie Zugriffsprotokolle für digitale Leistungen.
- **Authentifizieren Sie.** Mit 3-D Secure geht die Haftung für die meisten Betrugsstreitfälle vom Händler auf den Issuer über. Adress- und Prüfziffernkontrollen filtern weitere heraus.
- **Nutzen Sie Streitfall-Alerts.** Dienste der Kartenorganisationen, Verifi bei Visa und Ethoca bei Mastercard, informieren einen Händler über einen Streitfall, bevor daraus ein Chargeback wird, sodass er stattdessen erstatten kann. Ein auf diesem Weg erledigter Streitfall ohne Betrugsbezug bleibt den Berichten zufolge außerhalb der Visa-Quote; einer mit Betrugsbezug zählt weiterhin.

Sie anfechten

Nicht jeder Chargeback ist es wert, angefochten zu werden. Akzeptieren Sie die, bei denen der Kunde recht hat, und die, bei denen die Belege dünn sind oder der Betrag kleiner ist als der Aufwand. Fechten Sie die übrigen an, denn Anbieter bemerken Händler, die nie antworten.

Welche Belege gewinnen, hängt vom Grund ab:

- **Nicht erhalten:** Sendungsverfolgung, die die Zustellung an die angegebene Adresse zeigt, oder Protokolle, die die Nutzung des digitalen Produkts belegen.
- **Nicht wie beschrieben:** die Produktbeschreibung, die der Kunde gesehen hat, und der Schriftwechsel mit ihm.

- **Gekündigtes Abo:** die bei der Anmeldung akzeptierten Bedingungen, das Datum der Kündigung und die Abrechnungstermine davor und danach.
- **Betrug:** das 3-D-Secure-Ergebnis und die Historie des Kunden. Nach Visas Regel Compelling Evidence 3.0 können zwei frühere unbestrittene Zahlungen mit derselben Karte, zwischen 120 und 365 Tage alt und mit übereinstimmenden Merkmalen wie IP-Adresse oder Gerät, einen Friendly-Fraud-Streitfall zugunsten des Händlers entscheiden.

Antworten Sie auf den Reason Code, der erhoben wurde, und auf nichts anderes, halten Sie die Antwort kurz und reichen Sie sie vor der Frist des Anbieters ein.

Ein Fehler verdient es, eigens genannt zu werden. Ist ein Chargeback eingereicht, erstatten Sie dem Kunden nicht zusätzlich. Die Bank hat das Geld bereits zurückgeholt, und eine Erstattung obendrauf zahlt ihn doppelt aus.

Was Sie verfolgen sollten

Zählen Sie Chargebacks jeden Monat, nach Grund und nach Produkt. Messen Sie die Quote an der Zahl Ihrer Transaktionen und nicht am Umsatz, denn so messen die Kartenorganisationen. Halten Sie fest, auf wie viele Streitfälle Sie geantwortet und wie viele Sie gewonnen haben. Ein Anbieter, der das Konto überprüft oder über die Eröffnung entscheidet, wird genau nach diesen Zahlen fragen.

Quellen

- [Chargeback Gurus: Leitfaden zu Visa-Chargebacks](#) (Englisch)
- [Chargeback Gurus: Fristen bei Chargebacks](#) (Englisch)
- [Chargeback Gurus: Visas Änderung der Überwachungsregeln](#) (Englisch)
- [Qualpay: Visa Compelling Evidence 3.0](#) (Englisch)

Online lesen: <https://payments-marketplace.com/de-DE/insights/chargebacks-explained/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288
 Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK
connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140