

HÄNDLER

Abo-Abrechnung: Die Regeln der Kartenorganisationen für Testphasen, Verlängerungen und Kündigungen

Veröffentlicht am 15. September 2026

Visa und Mastercard machen Vorgaben für wiederkehrende Zahlungen, und die meisten Abo-Streitfälle entstehen durch Verstöße dagegen. Was offengelegt werden muss, wann zu erinnern ist und wie Kündigen funktionieren muss.

Abonnements verursachen mehr Kartenstreitfälle als jede andere Verkaufsform. Der Kunde vergisst, dass er sich angemeldet hat, hat nicht bemerkt, dass aus einer Testphase eine Belastung wird, oder findet nicht, wie man kündigt. Die Kartenorganisationen haben darauf mit konkreten Regeln reagiert, und ein Händler, der sie einhält, nimmt einem Abonnenten die meisten Gründe, die Bank anzurufen.

Was die Kartenorganisationen verlangen

Die Einzelheiten unterscheiden sich zwischen Visa und Mastercard und ändern sich von Zeit zu Zeit. Verstehen Sie das Folgende als Grundriss der Regeln und lassen Sie sich den aktuellen Wortlaut von Ihrem Anbieter bestätigen.

Bei der Anmeldung

- **Legen Sie die Bedingungen offen, bevor Sie Kartendaten erfassen.** Den Preis, wie oft er berechnet wird und was nach Ende einer Testphase oder eines Einführungspreises geschieht.
- **Holen Sie eine ausdrückliche Zustimmung ein.** Der Kunde muss der wiederkehrenden Belastung aktiv zustimmen. Ein vorangekreuztes Kästchen oder in einem Link versteckte Bedingungen sind keine Zustimmung.
- **Senden Sie eine Bestätigung.** Eine Kopie der akzeptierten Bedingungen samt Kündigungsweg, zum Zeitpunkt der Anmeldung.

Während einer Testphase

- **Erinnern Sie vor der ersten vollen Belastung.** Visa verlangt eine Erinnerung vor dem Ende einer Testphase oder eines Einführungsangebots, mindestens sieben Tage vorher, mit Angabe des

Betrags und des Kündigungswegs.

- **Machen Sie den Deskriptor ehrlich.** Die Belastung auf dem Kontoauszug sollte erkennbar sein, und nach Visas Regeln sollte eine Belastung aus einer Testphase als solche gekennzeichnet sein.

Bei jeder Belastung

- **Senden Sie einen Beleg.** Mastercard verlangt bei jeder Abrechnung einen Beleg mit klarer Kündigungsanleitung.
- **Berechnen Sie nur, was vereinbart war.** Eine Änderung von Preis oder Rhythmus erfordert eine Mitteilung und in der Praxis eine neue Zustimmung.

Kündigung

- **Bieten Sie die Kündigung online an.** Beide Kartenorganisationen erwarten, dass ein Kunde über die Website oder per E-Mail kündigen kann, nicht nur telefonisch, gleich wie er sich angemeldet hat.
- **Hören Sie sofort auf.** Eine Belastung nach einer Kündigung ist der Streitfall, den ein Kunde am leichtesten gewinnt.

Warum die Regeln für das Konto zählen

Ein Streitfall wegen einer gekündigten wiederkehrenden Zahlung hat einen eigenen Reason Code, und ein Händler hat dem wenig entgegenzusetzen, wenn der Kunde gekündigt hatte. Abo-Unternehmen haben deshalb höhere Chargeback-Quoten als die meisten, und ein Anbieter, der eines prüft, sieht sich genau an, wie abgerechnet wird.

Kostenlose Testphasen, die in einen bezahlten Tarif übergehen, sogenanntes Negative Option Billing, gelten für sich als Hochrisiko-Modell. Mastercard verlangt für Händler, die es bei physischen Waren einsetzen, eine Registrierung, und viele Anbieter nehmen das Modell gar nicht an.

Was ein Risikoprüfer prüft

1. **Die Checkout-Seite.** Steht der wiederkehrende Preis neben der Schaltfläche, in derselben Größe wie alles andere?
2. **Die Zustimmung.** Gibt es eine Handlung des Kunden, die sich eindeutig auf das Abonnement bezieht?
3. **Den Kündigungsweg.** Ist er von der Kontoseite aus mit ein oder zwei Klicks zu finden?
4. **Die E-Mails.** Bestätigung, Erinnerung und Beleg, jeweils mit den Bedingungen und dem Kündigungsweg.
5. **Die Zahlen.** Umwandlung von Test zu Bezahlung, Erstattungsquote und der Anteil der Streitfälle mit dem Code für gekündigte wiederkehrende Zahlungen.

Über die Regeln hinaus

Die Kartenorganisationen setzen ein Minimum. Das Folgende geht weiter und kostet wenig:

- **Erinnern Sie bei Jahrestarifen vor jeder Verlängerung.** Eine jährliche Belastung ist die, die ein Kunde am gründlichsten vergessen hat.
- **Erstatten Sie in den ersten Tagen nach einer Verlängerung ohne Diskussion.** Eine Erstattung kostet den Verkauf. Ein Chargeback kostet den Verkauf, eine Gebühr und einen Eintrag in der Quote.
- **Bieten Sie Pausieren neben Kündigen an.** Manche Kunden, die gekündigt hätten, pausieren stattdessen.
- **Setzen Sie Account-Updater-Dienste mit Bedacht ein.** Sie halten abgelaufene Karten funktionsfähig, was fehlgeschlagene Zahlungen verringert, und belasten gelegentlich einen Kunden, der die Karte auslaufen lassen wollte. Eine Erinnerung löst das.
- **Nutzen Sie die Streitfall-Alert-Dienste.** Einem Kunden, der zuerst zur Bank geht, kann noch erstattet werden, bevor daraus ein Chargeback wird.

Der Test

Melden Sie sich mit einer privaten Karte für Ihr eigenes Produkt an, lassen Sie die Testphase enden und kündigen Sie dann. Jede Stelle, an der Sie überrascht waren oder suchen mussten, ist eine Stelle, an der ein Kunde stattdessen einen Streitfall eröffnet.

Quellen

- [Stripe: Änderungen der Visa-Anforderungen für Test-Abos 2020](#) (Englisch)
- [Qualpay: Visa-Anforderungen für Abo-Händler mit kostenlosen Testphasen](#) (Englisch)
- [Chargebee: Mastercard-Regeln](#) (Englisch)
- [Nets: Händlerregeln für wiederkehrende und Abo-Zahlungen](#) (Englisch)

Online lesen: <https://payments-marketplace.com/de-DE/insights/subscription-billing-rules/>

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