

Nachrichtenaustausch über das Banking-Portal

22.01.2025

Sehr geehrte Damen und Herren,

derzeit bin ich mit einem Freund in Marokko unterwegs. Wir besitzen beide eine VISA-Karte und heben meistens an den gleichen Automaten nacheinander Geld ab. Beim Vergleich der Abrechnungen haben wir festgestellt, dass uns die gleichen Beträge berechnet werden, jedoch mit einem für mich sehr ärgerlichen Unterschied: ich finde jeweils zusätzlich noch eine Gebühr von 6 EUR auf der Abrechnung plus einer prozentualen Gebühr für den Auslandseinsatz.

Mich würde interessieren, wie es zu diesen erheblichen Diskrepanzen kommt. Ich kann mir kaum vorstellen, dass VISA den Kunden der VR-Bank zusätzliche Gebühren abknöpft, den Kunden der Sparkasse jedoch nicht.

Mit freundlichen Grüßen, Thomas Weise

22.01.2025

Hallo Herr Weise,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Es ist tatsächlich so, dass Banken unterschiedliche Gebühren-Modelle trotz der "gleichen" Karte mit VISA vereinbaren.

Wir empfehlen unseren Kunden, am besten bargeldlos mit der Karte zu bezahlen. Dann fallen die Barabhebungs-Gebühren nicht an.

Die Währungsumrechnung-Gebühr gleicht sich am Ende mit dem günstigeren Umrechnungskurs aus.

Der Devisen-Brief-Kurs für bargeldlose Bezahlungen ist wesentlich günstiger, als der Bar-Umrechnungskurs.

Unsere Kunden haben im Gegensatz zu den Sparkassen-Kunden den Vorteil, dass die Kartenjahresgebühr bei entsprechendem Umsatz am Jahresende wieder erstattet werden.

Bei weiteren Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Ich wünsche Ihnen noch einen erholsamen Urlaub.

Freundliche Grüße

Sandra Powalla

23.01.2025

Sehr geehrte Frau Powalla,

ich danke Ihnen für die schnelle Beantwortung.

Ich verbringe einen längeren Urlaub mit dem Wohnmobil in Marokko. Im Prinzip ist hier eine bargeldlose Zahlung nirgends möglich. Selbst an der Tankstelle muss ich mit Bargeld zahlen.

Dazu kommt noch, dass die maximale Auszahlungssumme bei den meisten Automaten bei 2000 Dirham liegt, das entspricht etwa 200 EUR. Ich muss also regelmäßig Geld abheben.

Nun hoffe ich, dass Sie die Möglichkeit haben, in bestimmten Fällen auf die Gebühr für Barabhebungen zu verzichten.

Mit freundlichen Grüßen, Thomas Weise

24.01.2025

Hallo Herr Weise,

es ist immer ratsam, sich vor Antritt einer solchen Reise über die Zahlungsmöglichkeiten zu informieren.

Sie müssen verstehen, dass wir nicht für die Auszahlungshöchstbeträge bei marokkanischen Geldautomaten verantwortlich sind.

Vielleicht finden Sie eine Möglichkeit, sich mit Ihrem Freund zu arrangieren, da er ja scheinbar gebührenfrei

Bargeld verfügen kann.

Sie könnten ihm dann über die BankingApp (am besten über die Funktion WERO) den Betrag sofort auf sein

Konto überweisen.

Gerne können wir nach Ihrer Reise in einem persönlichen Gespräch über die Optimierung ihrer Kontogebühren

reden und über eine mögliche Teilerstattung der Abhebungsgebühren.

Weiterhin einen schönen Urlaub.

Freundliche Grüße

Sandra Powalla

27.01.2025

Sehr geehrte Frau Powalla,

es hätte mir nicht viel genutzt, mich vor Reiseantritt über die Höchstbeträge an den Geldautomaten zu informieren, denn dadurch ändern sich diese nicht. Und die Auswahl des Reiselandes aufgrund der Auszahlungsbedingungen der Geldautomaten kommt für mich auch nicht in Frage.

Der eigentliche Grund für meinen Unmut sind schlicht und ergreifend die happigen Gebühren der VR-Bank.

Mit freundlichen Grüßen, Thomas Weise

27.01.2025

Hallo Herr Weise,

Schade dass Sie sich vor Reiseantritt nicht gemeldet haben. Dann hätten wir Ihnen die Direct Card von Mastercard empfohlen.

Bei dieser Kreditkarte können Sie 24 Barauszahlungen weltweit pro Kartenlaufzeitjahr kostenfrei verfügen. Es fällt lediglich das Auslandseinsatzentgelt von 1,75 % vom Umsatz bei Bargeldverfügungen in Fremdwährung an.

Jetzt ist leider noch ein ganz anderes Problem aufgetreten. Die VR Payment hat aus Sicherheitsgründen ihre Kreditkarte gesperrt. Aufgrund der vielen Bargeldverfügungen in Marokko ist die VR-Payment von Betrug ausgegangen.

Die Karte kann auch nicht entsperrt werden. Sie erhalten eine Ersatzkarte. Sie könnten die neue Karte als " Digitale Kreditkarte" auf ihrem Handy hinterlegen. So könnten Sie in Geschäften ihre Rechnungen begleichen.

Eine weitere Möglichkeit wäre Bargeld über Western Union zu erhalten.

Wenn Sie Geld über Western Union versenden wollen, gibt es mehrere Möglichkeiten. Sie können die Überweisung online über die Website von Western Union starten, über die App von Western Union oder Sie gehen in eine Filiale.

Ich wünsche Ihnen trotz der Umstände eine wundervolle Reise mit tollen und unvergesslichen Eindrücken.

Freundliche Grüße

Nadine Walter

30.01.2025

Hallo Frau Walter,

jetzt beneide ich meinen Reisegefährten noch mehr, der völlig problemlos und kostenfrei mit seiner Kreditkarte Geld abheben kann.

Die neue Kreditkarte nützt mir nichts, wenn sie zu mir nach Hause geschickt wird.

Ich kann hier im südlichen Marokko auch in keinem Geschäft und an keiner Tankstelle etwas mit einer Kreditkarte bezahlen, schon gar nicht mit einer digitalen Karte. Der einzige Weg für mich, das nötige Bargeld zu erhalten, sind Geldautomaten. Und die akzeptieren keine digitalen Karten.

Die VR-Bank lässt mich jetzt hier richtig im Regen stehen. Sie müssten mir mindestens die neue Kreditkarte an meinen derzeitigen Aufenthaltsort schicken, so wie das bei verlorengegangenen Karten üblich ist und erst recht bei unnötig gesperrten. VISA schreibt dazu: "Visa arbeitet mit Ihrer Bank zusammen, um Ihre Debit- oder Kreditkarte zu ersetzen und Ihnen die neue Karte innerhalb von 24 bis 72 Stunden zuzusenden." Ich kann gar nicht verstehen, dass Sie mir das nicht von sich aus anbieten. Bitte sehen Sie außerdem einmal auf dieser Seite nach, um zu erfahren, welche Hilfen VISA sonst noch anbietet:

<https://www.visa.de/support/verbraucher/gestohlene-kreditkarten-melden.html>

Und die Vorstellung, dass ich für den Rest meines Urlaubs regelmäßig Western Union-Filialen aufsuchen soll, ist schon etwas absurd.

Da ich mit dem Wohnmobil unterwegs bin, muss ich jetzt erst einen Stellplatz ausfindig machen, den ich als nächstes ansteuern kann und dessen Besitzer bereit ist, eine entsprechende Sendung anzunehmen.

Ich melde mich bei Ihnen, sobald ich eine solche Adresse verfügbar habe, und gehe davon aus, dass dann der Versand umgehend in die Wege geleitet wird.

Mit genervten Grüßen, Thomas Weise

30.01.2025

Sehr geehrter Herr Weise,

meine Kollegin der Fachabteilung prüft, inwieweit ein Versand an eine Fremdadresse möglich ist.

Sobald Sie einen Stellplatz gefunden haben und uns auch eine Versandadresse nennen können, melden Sie sich bitte nochmal bei uns.

Dann können wir das weitere Vorgehen besprechen und abklären.

Sollten Sie noch Fragen haben, sind wir gerne Montags - Freitags von 8 - 18 Uhr unter Tel. 06652-1860 für Sie da.

Mit freundlichen Grüßen

Juliette Elter

30.01.2025

Sehr geehrte Frau Elter,
vielen Dank für die schnelle Rückmeldung.

Bitte schicken Sie die neue Karte an

Hôtel Ait Baamran

Sidi Ifni, Marokko

Mobil +212 661 4748 05

Fax +212 528 7802 17

Ein Versand an eine fremde Adresse ist in jedem Fall möglich.

Bitte schauen Sie hier nach, was VISA alles an Unterstützung anbietet:

<https://www.visa.de/support/verbraucher/gestohlene-kreditkarten-melden.html>

Ich hoffe nicht, dass ich die genannte Seite in Anspruch nehmen muss, um mir eine neue Karte zusenden zu lassen.

Gruß, Thomas Weise

30.01.2025

Sehr geehrte Frau Elter,

ich würde mich freuen, wenn Sie mich kurz anrufen könnten, damit wir den weiteren Ablauf klären können. Am günstigsten für mich lässt sich das über WhatsApp bewerkstelligen; meine Mobilnummer lautet 0173-6050502.

Falls das aus irgendwelchen Gründen nicht möglich sein sollte, bitte ich Sie, meine Mobilnummer direkt anzurufen - das kostet mich "nur" 1,60 EUR / Minute. Wenn ich Sie anrufe, werden mir 3 EUR/Minute berechnet.

Gruß, Thomas Weise

30.01.2025

Sehr geehrter Herr Weise,

eine Kommunikation über WhatsApp ist aus Datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich.

Ich werde mich morgen nochmal per Kundenmitteilung bei Ihnen melden, sobald ich nähere Informationen von meiner Kollegin aus der Fachabteilung erhalten habe.

Wir haben nur die Möglichkeit mit einem Expressversand ins Ausland zu arbeiten.

Mit der Notfallkarte von Visa erhalten Sie kein Bargeld.

Sollten Sie noch Fragen haben, sind wir gerne Montags - Freitags von 8 - 18 Uhr unter Tel. 06652-1860 für Sie da.

Mit freundlichen Grüßen

Juliette Elter

31.01.2025

Sehr geehrter Herr Weise,

wie Ihnen bekannt ist, musste Ihre VisaCard aufgrund von Missbrauchsverdacht gesperrt werden.

Erste betrügerische Anfragen können wir bereits erkennen. Die Sperre erfolgt, um einen Schaden für den Karteninhaber zu verhindern. Der Austausch der Karte ist erforderlich, um die gestohlenen Kreditkartendaten zu eliminieren.

Wie Sie bereits schon recheriert haben, stellt Visa in diesen Situationen eine Emergency Card gegen eine Gebühr von 189 EUR aus. Diese Karte ist für 3 Monate gültig. Barabhebungen sind nicht möglich.

Wir können Ihnen eine Ersatzkarte per Kurier nach Marokko zu der von Ihnen genannten Adresse liefern lassen. Die Kosten dafür belaufen sich auf 158 EUR. Der PIN Brief zu dieser Karte kommt in die Bank und wir können Ihnen den PIN als Kundennachricht einstellen. Die Lieferzeit beträgt ca. 6 Tage.

Bitte geben Sie uns Bescheid, ob wir die Bestellung der Ersatzkarte für Sie beauftragen sollen.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gern zur Verfügung.

Susen Trausch

VR-Bank NordRhön eG

Rathausberg 5, 36088 Hünfeld

Internet: www.vr-bank-nordrhoen.de

E-Mail: kontakt@vr-bank-nordrhoen.de

Telefon: (06652) 186-0 Telefax: (06652) 186-8300

31.01.2025

Sehr geehrte Frau Trausch,

es ist schade, dass Sie mich nicht als Kunden behalten wollen. Anders kann ich Ihre Nachricht nicht verstehen.

Es ist eine reine Schutzbehauptung und kompletter Unsinn, dass Verdachtsmomente für betrügerische Aktivitäten vorlagen.

Ich bin seit dem 26.12.2024 auf Reisen und nutze die Karte seitdem regelmäßig. Am 22. Januar habe ich mich bei Ihnen beschwert über die hohen Kosten für Abbuchungen am Geldautomaten in Marokko. Daraus geht eindeutig hervor, dass ich aktuell in diesem Land auf Reisen bin. In einer späteren Nachricht habe ich darauf hingewiesen, dass die Höchstbeträge bei Barabhebungen auf 200 EUR begrenzt sind und ich deshalb häufig zum Automaten muss.

Ich habe daraufhin eine schnippische Antwort erhalten des Inhalts, ich solle mich mal besser vor der Reise informieren. Hilfreicher wäre es wahrscheinlich gewesen, in Ihrem System zu vermerken, dass ich unterwegs bin und die Karte häufig nutzen muss.

Fünf Tage später ist meine Karte wegen Betrugsverdacht gesperrt.

Das allein sollte Ihnen mehr als peinlich sein. Ich hätte erwartet, dass Sie in so einem Fall, in dem mich nicht das geringste Verschulden trifft, von sich aus alles unternehmen, um mich aus diesem Schlamassel herauszubekommen.

Stattdessen machen Sie mich den Vorschlag, mir gegen eine Zahlung von fast 160 EUR eine neue Karte zuzusenden. Ich frage mich ernsthaft, was Sie selbst in so einem Fall von Ihrer Bank denken würden.

Ich bin mir auch nicht sicher, ob Sie überhaupt verstanden haben, dass es mein Geld ist, was auf Ihrem Konto liegt, und dass Sie mir den Zugang dazu verwehren. Ich wollte eigentlich Urlaub machen, aber jetzt muss ich mich doch anwaltlich beraten lassen.

31.01.2025

Sehr geehrter Herr Weis,

ich sehe in der Transaktionsübersicht der SecureGo Plus App, dass gegen 18:06 eine TAN freigegeben wurden (Zustimmung Daten-Weiterleitung), evtl. ist das für die Western Union Übertragung.

Aber ich kann es nicht genau erkennen, da mir nichts näheres angezeigt wird.

Sollten Sie noch Fragen haben , sind wir gerne Montags - Freitags von 8 - 18 Uhr unter Tel. 06652-1860 für Sie da.

Mit freundlichen Grüßen

Juliette Elter