

# Beanstandung eines mit einer Kreditkarte bezahlten Online-Kaufs von Fussballtickets

Thema: **Karten** Fallnummer: **2019/20**

Der Kunde hatte für einen Fussballmatch der Premier League über eine englische Ticketplattform online Tickets erworben und mit einer von der Bank herausgegebenen Kreditkarte bezahlt. Vor Ort hatte er dann nicht die Plätze zugeteilt erhalten, welche er gebucht hatte. Er verlangte von der Bank 75 % des Kaufpreises zurück, nachdem seine Reklamation bei der Ticketplattform erfolglos gewesen war. Die Bank leitete ein sogenanntes Chargeback-Verfahren ein, welches für den Kunden ebenfalls negativ ausging, und verweigerte eine Entschädigung. Danach führte der Kunde mit der Bank einen intensiven Briefwechsel, in welchem er ihr schwere Vorwürfe machte, und legte den Fall schliesslich dem Ombudsman vor. Nach Durchsicht der ihm vom Kunden vorgelegten Unterlagen kam der Ombudsman zum Schluss, dass im vorliegenden Fall kein Fehlverhalten der Bank vorlag. Er erteilte dem Kunden deshalb einen abschliessenden Bescheid, ohne die Bank vorgängig zu kontaktieren.

Aus den Unterlagen des Kunden ging nur allzu deutlich hervor, dass er schwer enttäuscht und verärgert war und sich sehr unfair behandelt vorkam. Der Ombudsman konnte dies nachvollziehen, stand aber nach Durchsicht der Unterlagen vor der anspruchsvollen Aufgabe, dem Kunden verständlich zu erklären, dass eine Schadensregelung auf der Ebene der Kreditkartentransaktion mit der Bank nicht möglich war.

Dieser hatte mit der Kreditkarte Fussballtickets erworben, welche sich auf der Torseite des Fussballfeldes relativ nahe am Spielfeld befanden und hatte dafür viel Geld bezahlt. Vor Ort musste er dann Plätze akzeptieren, welche sich auf der langen Seite des Spielfeldes weit oben in den Sitzreihen befanden, und war sehr enttäuscht. Zudem empfand er den Ticketzuteilungsprozess als chaotisch. Er versuchte nach dem Spiel, von der Ticketplattform direkt eine Rückerstattung zu erhalten. Dies wurde ihm mit dem Argument verweigert, dass sich die Ticketplattform in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorbehalte, die Erwerber zu «upgraden» und ihnen bessere Plätze zuzuteilen, als diese gebucht hatten. In den Geschäftsbedingungen war auch eine genaue Hierarchie der Sektoren in den Fussballstadien aufgeführt, d. h. es war nach objektiven Kriterien festgehalten, was als «Upgrade» gilt. Die dem Kunden zugeteilten Plätze galten gegenüber den von ihm gebuchten Plätzen als besser, obschon er selber dies offensichtlich völlig anders empfand. Er sah im Vorgehen der Ticketplattform einen Betrug und warf der Bank dabei Gehilfenschaft vor.

Den Unterlagen war zu entnehmen, dass die Bank ein sogenanntes Chargeback-Verfahren einleitete. Dieses Verfahren steht innerhalb der Kreditkartenorganisationen zur Verfügung, um fehlerbehaftete Kreditkartenbelastungen für die Kunden rasch und ohne grösseren Aufwand zu korrigieren, z. B. wenn diese geltend machen, eine mit der Karte bezahlte Leistung sei nicht oder nur mangelhaft erfolgt. Der Anbieter der Leistung hat im Rahmen des Chargeback-Verfahrens die Möglichkeit, glaubhaft zu machen, dass er die Leistung vertragsgemäss erbracht hatte. Dies ist im vorliegenden Fall geschehen. Die Ticketplattform hat in ihrer Stellungnahme gegenüber der Kreditkartenorganisation, wie bereits direkt gegenüber dem Kunden, erklärt, sie sei zum erwähnten «Upgrade» aufgrund ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen berechtigt gewesen. Die Kreditkartenorganisation hat deshalb

eine Rückbelastung abgelehnt. Die Bank, welche die Kreditkarte herausgab, war an diesen Entscheid gebunden und musste den Kunden bitten, sich gegebenenfalls gerichtlich direkt mit der Ticketplattform auseinanderzusetzen, wenn er seine Ansprüche weiterverfolgen wolle.

Die Kunden haben gemäss den Kartenbedingungen in der Regel keinen Anspruch darauf, dass ein Kreditkartenherausgeber für sie ein solches Chargeback-Verfahren einleitet. Sie müssen sich Belastungen für Kreditkartentransaktionen, welche sie getätigt haben, grundsätzlich anrechnen lassen und sich bei Problemen im Grundverhältnis, d. h. im Zusammenhang mit der erworbenen Ware oder Dienstleistung, direkt mit dem Anbieter auseinandersetzen. Trotzdem erwartet der Ombudsman, dass ein Kreditkartenherausgeber ein Chargeback-Verfahren einleitet, wenn ein Kunde eine Transaktion glaubhaft beanstandet, für welche ein solches zur Verfügung steht. Diese Erwartungen hatte die Bank im vorliegenden Fall erfüllt. Der Grund für den negativen Entscheid, welchen die Kreditkartenorganisation im Chargeback-Verfahren getroffen hatte, war zudem für den Ombudsman nachvollziehbar. Es war unbestritten, dass der Kunde den Fussballmatch besuchen konnte. Für den Wechsel der Tickets konnte sich der Anbieter auf eine vertragliche Regelung berufen. Die Frage, ob diese Regelung angemessen war, konnte im sogenannten Zahlungsverhältnis durch die Kreditkartenherausgeberin als Zahlungsvermittlerin nicht entschieden werden. Sie musste und durfte den Kunden dafür direkt an die Ticketplattform verweisen. Da diese ihm gegenüber eine Entschädigung bereits abgelehnt hatte, blieb ihm einzig die Möglichkeit, seine Forderung gerichtlich geltend zu machen.

Der Ombudsman sah kein Fehlverhalten der Bank und erklärte dem Kunden in einem abschliessenden Bescheid, dass ein Vermittlungsverfahren vor diesem Hintergrund nicht eingeleitet werden könne.