

# Contestation d'un achat de billets pour un match de football effectué en ligne au moyen d'une carte de crédit

Sujet: **Cartes**    Numéro de cas: **2019/20**

Le client avait acheté des billets pour un match de Premier League sur une plateforme anglaise de vente de billets en ligne, qu'il avait payés au moyen d'une carte de crédit émise par la banque. Or, sur place, il n'avait pas obtenu les places qu'il avait réservées. Après une réclamation sans succès auprès de la plateforme en ligne, le client a exigé de la banque qu'elle lui rembourse 75 % du prix d'achat. La banque a alors ouvert une procédure de rétrofacturation, malheureusement restée infructueuse. A la suite de son refus de payer un dédommagement, de nombreuses lettres ont été échangées entre elle et le client, qui lui a adressé de lourds reproches avant de soumettre l'affaire à l'Ombudsman. Après examen des documents présentés, l'Ombudsman est toutefois parvenu à la conclusion qu'il n'y avait pas eu de comportement fautif de la part de la banque. Il ne l'a donc pas même contactée avant d'adresser sa réponse finale au client.

Les documents mettaient clairement en évidence que le client était en colère et très déçu, et qu'il avait l'impression d'avoir été injustement traité. Après les avoir examinés, l'Ombudsman, qui comprenait bien la réaction du client, s'est toutefois trouvé confronté à une tâche délicate: celle de lui expliquer de manière compréhensible qu'il n'était pas possible de régler le litige au niveau de la transaction par carte de crédit passée avec la banque.

Le client avait acheté avec sa carte de crédit des billets pour un match de football. Les places choisies avaient coûté cher, car elles étaient situées du côté des buts, relativement près du terrain. Or, une fois sur place, il avait été très déçu de constater qu'on lui avait attribué des places assises sur le long côté du terrain, tout en haut. Selon lui, le processus d'attribution des billets s'était par ailleurs avéré chaotique. Après le match, le client a donc tenté d'obtenir un remboursement directement auprès de la plateforme de vente de billets. Celle-ci a refusé d'accéder à sa demande, arguant que ses conditions générales l'autorisaient à surclasser les billets et à attribuer aux acquéreurs de meilleures places que celles qu'ils avaient réservées. Etant donné que les conditions générales établissaient une hiérarchie précise des secteurs dans les stades de football, des critères objectifs permettaient de définir ce qui constituait un surclassement en ce sens. Même si le client ne partageait manifestement pas cet avis, les places qui lui avaient été attribuées étaient considérées comme meilleures que celles qu'il avait réservées. Aux yeux du client, cette manière de procéder relevait d'une escroquerie, dont la banque s'était montrée complice.

Au vu des documents, la banque avait engagé une procédure de rétrofacturation («chargeback»). Cette procédure peut être engagée auprès des organismes de cartes de crédit pour corriger rapidement et sans grands efforts les débits problématiques, par exemple lorsqu'un client fait valoir qu'une prestation payée avec la carte n'a pas été fournie ou a été fournie de manière insuffisante. Dans le cadre d'une procédure de rétrofacturation, le fournisseur de la prestation a la possibilité de rendre vraisemblable qu'il a fourni la prestation contestée conformément au contrat, ce qui s'est passé en l'espèce. En effet, dans sa prise de position à l'attention de l'organisme de cartes de crédit, la plateforme de vente de billets a répété ce qu'elle avait déjà dit au client, à savoir qu'elle avait le droit de procéder au surclassement contesté en vertu de ses conditions générales. L'organisme de

cartes de crédit a donc refusé de re-créditer le montant. Liée par cette décision, la banque, qui était l'émettrice de la carte de crédit, a dû expliquer au client qu'il devait tenter une action en justice directement contre la plateforme de vente de billets s'il souhaitait faire valoir ses prétentions.

Conformément aux conditions applicables aux cartes, les clients n'ont en principe aucun droit à exiger d'un émetteur de cartes de crédit qu'il entame pour eux une procédure de rétrofacturation. Ils doivent en principe accepter les débits liés aux transactions par carte de crédit qu'ils ont effectuées et s'adresser directement au fournisseur en cas de problème dans leur rapport de base, c'est-à-dire en cas de problème concernant la prestation ou le bien acquis. Néanmoins, l'Ombudsman attend d'un émetteur de cartes de crédit qu'il engage une procédure de rétrofacturation lorsqu'un client conteste de manière crédible une transaction pour laquelle cette procédure est disponible, ce que la banque avait bel et bien fait en l'espèce. L'Ombudsman comprenait en outre la raison pour laquelle l'organisme de cartes de crédit avait rendu une décision négative dans le cadre de la procédure de rétrofacturation. En effet, le client avait manifestement pu assister au match de football, et le fournisseur pouvait s'appuyer sur une disposition contractuelle pour justifier le changement de place. L'émettrice de cartes de crédit, en sa qualité d'intermédiaire de paiement, ne pouvait pas se prononcer sur le caractère approprié de cette disposition, mais devait et pouvait renvoyer le client directement vers la plateforme de vente de billets. Or, comme celle-ci avait déjà refusé de lui verser un dédommagement, il ne restait au client que la possibilité de faire valoir ses prétentions en justice.

Dans sa décision finale, l'Ombudsman a expliqué au client qu'il n'avait constaté aucun comportement fautif de la part de la banque.