

Reclamo per l'acquisto online di biglietti di calcio pagati con carta di credito

Oggetto: **Carte** Numero del caso: **2019/20**

Il cliente aveva acquistato online le tessere per una partita di calcio della Premier League tramite una piattaforma di biglietti inglese e li aveva pagati con una carta di credito emessa dalla banca. Quando è arrivato allo stadio, non gli sono però stati assegnati i posti che aveva prenotato. Dopo che il suo reclamo non è stato accettato dalla piattaforma online, il cliente ha chiesto che la banca gli rimborsasse il 75% del prezzo d'acquisto dei biglietti. La banca ha avviato una cosiddetta procedura di "chargeback". Anch'essa si è terminata con un esito negativo per il cliente, visto che la banca si è rifiutata di pagare il risarcimento. Il cliente ha poi intrattenuto un'intensa corrispondenza con la banca, nella quale ha mosso gravi accuse nei suoi confronti. Infine ha sottoposto il caso all'Ombudsman. Dopo aver esaminato i documenti presentati dal cliente, l'Ombudsman ha concluso che, nel caso di specie, la banca non si era comportata in modo inadeguato. Egli ha pertanto scritto all'indirizzo del cliente un parere conclusivo senza aver contattato dapprima la banca.

Dai documenti del cliente trapelava in modo molto chiaro ch'egli era gravemente deluso e arrabbiato e che aveva l'impressione di essere stato trattato in modo molto ingiusto. L'Ombudsman si è mostrato molto comprensivo, ma, dopo aver esaminato il fascicolo a sua disposizione, si è trovato di fronte all'impegnativo compito di spiegare al cliente in modo comprensibile che non era possibile risolvere il litigio con una transazione con la banca, emittente della carta di credito.

Il cliente aveva usato la sua carta di credito per acquistare dei biglietti per una partita di calcio. I posti erano relativamente vicini al terreno di gioco, in tribuna, e avevano costato molti soldi. Quando è arrivato alla partita, ha dovuto accettare posti a sedere nell'alto della tribuna ed è rimasto molto deluso. Egli ha pure criticato il processo di assegnazione dei biglietti, secondo lui molto caotico. Direttamente dopo la partita, il cliente ha cercato di ottenere dalla piattaforma online il rimborso dei biglietti. Questa ha però rifiutato la richiesta del cliente, riferendosi alle sue Condizioni generali, nelle quali si riservava il diritto di offrire un "upgrade" agli acquirenti e di assegnare loro posti migliori di quelli prenotati. Le Condizioni generali stabilivano inoltre una precisa gerarchia dei settori negli stadi di calcio, e precisavano secondo quali criteri oggettivi una modifica veniva considerata un "upgrade". Secondo questi criteri, i posti assegnati al cliente sono stati considerati migliori di quelli che aveva prenotato, anche se lui stesso riteneva ovviamente che ciò non fosse il caso. Il cliente ha quindi considerato essere stato truffato dalla piattaforma online e ha accusato la banca di essere suo complice.

Dai documenti risultava che la banca aveva avviato una cosiddetta procedura di "chargeback". Questa procedura è disponibile all'interno delle organizzazioni di carte di credito al fine di correggere gli addebiti non corretti della carta di credito per i clienti in modo rapido e senza grandi spese, ad esempio se essi sostengono che un servizio pagato con la carta non è stato fornito o è stato fornito solo in modo inadeguato. Nell'ambito della procedura di "chargeback", il fornitore di servizi ha la possibilità di dimostrare in modo credibile di aver fornito il servizio in conformità al contratto. Questo è stato fatto nel caso in questione. Nella sua dichiarazione all'organizzazione della carta di credito, la

piattaforma online ha dichiarato, come già fatto direttamente al cliente, che le sue Condizioni generali l'autorizzavano a procedere all'upgrade di cui sopra. L'organizzazione della carta di credito ha quindi rifiutato un "chargeback". La banca che ha emesso la carta di credito era vincolata da questa decisione e ha dovuto chiedere al cliente di intraprendere un'azione legale direttamente contro la piattaforma online, se voleva far valere ulteriormente le sue pretese nei suoi confronti.

Conformemente alle condizioni d'utilizzo delle carte di credito, i clienti generalmente non sono autorizzati a pretendere dall'emittente della carta che esso avvii per loro conto una procedura di "chargeback". In linea di principio, devono acconsentire all'addebito alla loro carta di credito delle transazioni e devono trattare direttamente con l'offerente in caso di problemi nel rapporto di base, cioè in relazione ai beni o servizi acquistati. Tuttavia, l'Ombudsman si aspetta che l'emittente della carta di credito avvii una procedura di "chargeback" se un cliente si lamenta in modo plausibile di una transazione per la quale è disponibile una tale procedura. Cosa che, nel caso in esame, la banca aveva fatto. I motivi invocati nella procedura di "chargeback" dall'organizzazione della carta di credito per giustificare la sua decisione negativa erano comprensibili anche per l'Ombudsman. Era incontestabile che il cliente ha assistito alla partita di calcio e che la piattaforma online ha potuto basarsi su una disposizione contrattuale per modificare i posti assegnati. La questione dell'adeguatezza di questa disposizione non poteva essere decisa nel cosiddetto rapporto di pagamento tra il cliente e l'emittente della carta di credito in qualità di agente di pagamento. A tale scopo, esso era abilitato a indirizzare il cliente direttamente verso la piattaforma online, cosa che aveva pure fatto. Poiché quest'ultima si era già rifiutata di risarcirlo, l'unica opzione rimasta al cliente era quella di far valere la sua pretesa in tribunale.

L'Ombudsman non ha riscontrato alcun comportamento inadeguato da parte della banca e ha spiegato al cliente, nel suo parere conclusivo, che non era possibile avviare una procedura di mediazione in questo contesto.