

Kreditkarteninstitut muss Streitigkeiten im Grundgeschäft nicht beurteilen

Thema: **Karten** Fallnummer: **2016/15**

Eine Kundin wandte sich an den Ombudsman, da ihrer Meinung nach eine Kreditkartenbelastung von 510 CHF zu Unrecht erfolgt war. Der Ombudsman stellte bei der Prüfung der Unterlagen aber fest, dass es sich um eine Streitigkeit zwischen der Kundin und dem Händler – einem Buchungsportal für Ferienwohnungen – handelte und die Kundin deshalb versuchen musste, sich mit diesem über eine Rückerstattung zu einigen. Eine Intervention des Ombudsman bei der Bank erschien bei dieser Ausgangslage als nicht angezeigt.

Die Kundin hatte im Frühjahr 2016 über eine Internet-Buchungsplattform eine Ferienwohnung in Wien gebucht und leistete dabei, entsprechend den Buchungsbedingungen, eine Vorauszahlung von 510 CHF über ihre Kreditkarte. Gemäss der ihr unmittelbar nach der Buchung per E-Mail zugestellten Bestätigung hatte sie das Recht, die Buchung bis am 3. Mai 2016 ohne Kosten zu stornieren. Bei einer späteren Stornierung werde die gesamte Vorauszahlung berechnet. Später, am 1. Mai 2016, wurde der Kundin per E-Mail noch eine Buchungserinnerung geschickt, in welcher es hiess, die Kundin habe das Recht, die Wohnungsbuchung bis zum 4. Mai kostenlos zu stornieren. Die Kundin musste die Reise aus familiären Gründen absagen und stornierte die Buchung am 4. Mai 2016. Das Buchungsportal teilte der Kundin daraufhin mit, die bereits geleistete Vorauszahlung werde als Stornierungsgebühr einbehalten. Die Kundin beantragte beim Kreditkarteninstitut die Wiedergutschrift der 510 CHF. Sie verwies dabei auf die Stornierungsfrist gemäss E-Mail vom 1. Mai 2016 und erklärte, sie habe diese eingehalten, weshalb ihr keine Kosten belastet werden dürften. Das Institut nahm die Wiedergutschrift vor, buchte den Betrag aber im Folgemonat wieder ab. Als Grund dafür gab es an, es habe von der Buchungsplattform die Mitteilung erhalten, die Stornierungsgebühr sei geschuldet. Da die Buchungsplattform dies anhand der ursprünglichen Buchungsbedingungen sowie der erst am 4. Mai 2016 erfolgten Stornierung belegen konnte, habe es der Kundin den Betrag wieder belasten müssen.

Mit diesem Bescheid war die Kundin nicht einverstanden. In ihrer Eingabe an den Ombudsman argumentierte sie, die ihr am 1. Mai 2016 zugesandte Information sei für die Stornierungsfrist massgebend, weshalb sie die Stornierungsgebühr nicht schulde. Der Ombudsman hatte für die Ansicht der Kundin zwar grundsätzlich Verständnis. Trotzdem musste er ihr mitteilen, dass er für sie gegenüber dem Kreditkarteninstitut nicht tätig werden könne. In seinem Schreiben an die Kundin erklärte er, dass bei Kreditkartentransaktionen immer zwischen dem sogenannten Grundgeschäft einerseits (in diesem Fall die Wohnungsbuchung) und dem Vertrag mit dem Karteninstitut über die Nutzung der Karte andererseits zu unterscheiden sei. Die Kundin hatte im Grundgeschäft mit der Buchungsplattform einen Vertrag über die Reservierung einer Wohnung. Teil dieser Vereinbarung waren auch die Stornierungsbedingungen. Die Unklarheiten und Streitigkeiten resultierten nach Ansicht des Ombudsman aus diesem Verhältnis, weshalb sie auch zwischen den Parteien dieses Vertrags gelöst werden müssen, wie dies auch der Fall wäre, wenn die Kundin die Vorauszahlung in bar oder per Banküberweisung geleistet hätte. Nachdem das Buchungsportal dem Kreditkarteninstitut plausibel begründen und dokumentieren konnte, weshalb die Stornierungsgebühr geschuldet sei, war diese nach Ansicht des Ombudsman berechtigt, die Belastung vorzunehmen.

