

Stornierte Flüge und Veranstaltungen – ein Risiko für Zahlungsdienstleister?

Von Daniel Walter



Der Ausfall einer Vielzahl von Veranstaltungen und Reisen infolge der Corona-Epidemie ist für den Gesetzgeber zwar rasch ein Thema gewesen – allerdings immer nur mit Blick auf die Veranstalter. Die Risiken für Zahlungsdienstleister, die in der öffentlichen Diskussion kein Thema waren, sind allerdings nicht unerheblich, so Daniel Walter. Inwieweit Kunden Rückbuchungen über den jeweiligen Zahlungsdienstleister tätigen können, hängt dabei zum einen vom gewählten Zahlungsmittel ab, zum anderen von der Auslegung der jeweiligen Bestimmungen in Bezug auf Covid-19. Von Letzteren hängt auch das Risiko für die Payment-Dienstleister ab. Red.

Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurden zahlreiche Flüge, Pauschalreisen, Sport- und Unterhaltungsveranstaltungen sowie sonstige Veranstaltungen abgesagt oder verschoben. In vielen Fällen hatte der Zahler, häufig ein Verbraucher, die entsprechende Vergütung jedoch bereits im Voraus bezahlt.

Ist der Vertragspartner des Zahlers nicht im Stande, seine Leistungspflichten aus einem Vertrag mit dem Zahler zu erfüllen oder erfüllt er diese Pflichten aus einem anderen Grunde tatsächlich nicht, ist der Zahler nach deutschem Recht in vielen Fällen berechtigt, den Vertrag zu kündigen oder von diesem zurückzutreten und die Rückzahlung der gezahlten Vergütung zu verlangen. Der Gesetzgeber hat in der gegenwärtigen Covid-19-Pandemie Handlungsbedarf gesehen, da Anbieter von Flügen, Pau-

schalreisen oder Veranstaltungen ohnehin gegenwärtig nur deutlich geringere Einnahmen erzielen und ihre Liquidität durch umfangreiche Rückzahlungsverpflichtungen hinaus erheblich eingeschränkt werden könnte.

Eine Flut von Rückzahlungsforderungen

Im Falle von Pauschalreisen hat ein Reisender gemäß § 651h (1) BGB das Recht, vor Reisebeginn jederzeit vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. Für den Fall des Vorliegens „unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen“ muss der Reisende auch keine Rücktrittsgebühr zahlen und kann

die Rückzahlung von bereits gezahlten Vergütungen innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsbeendigung verlangen. Reisebeschränkungen und Reisewarnungen stellen nach Auffassung des Gesetzgebers ein gewichtiges Indiz für das Vorliegen von solchen außergewöhnlichen Umständen dar (BR-Drucks. 293/20, S. 12).

Vor diesem Hintergrund haben viele Reisende aufgrund der Covid-19-Beschränkungen bereits gebuchte Reisen gekündigt und verlangen nunmehr die Rückzahlung des gezahlten Preises. Der Gesetzgeber hat in Reaktion auf diese Situation einen „Entwurf eines Gesetzes zur Abmilderung der Folgen der Covid-19-Pandemie im Pauschalreisevertragsrecht“ vorgelegt, der am 2. Juli 2020 vom Bundestag angenommen wurde. Dieser sieht vor, dass der Reiseveranstalter dem Reisenden bei vor dem 8. März 2020 abgeschlossenen Pauschalreiseverträgen, von dem der Reisende zurückgetreten ist, statt der Rückzahlung einen Reisegutschein anbieten kann. Der Gutschein darf längstens bis 31. Dezember 2021 gültig sein. Die Annahme des Gutscheins durch den Reisenden ist freiwillig. Im Falle der Insolvenz des Reiseveranstalters garantiert die Bundesrepublik Deutschland jedoch die Rückzahlung.



Dr. Daniel Walter,
Rechtsanwalt/Partner,
Osborne Clarke Rechtsanwälte
Steuerberater Partnerschaft mbH,
Köln

Für Flüge ist ein Rückzahlungsanspruch des Reisenden bei Annullierung des Fluges gegenüber der Fluggesellschaft in der Verordnung (EU) 261/2004 ausdrücklich vorgesehen und innerhalb von sieben Tagen zu erfüllen. Hier hat der deutsche Gesetzgeber vom Erlass einer mit den Pauschalreisen vergleichbaren Regelung abgesehen. Die Ausstellung von Gutscheinen anstelle der Rückzahlung, für die die Bundesrepublik aber nicht wie im Falle von Pauschalreisen bürgt, ist ebenfalls nur mit Zustimmung des Reisenden möglich.

Wiederum einen anderen Ansatz hat der deutsche Gesetzgeber im Falle von Veranstaltungen, die ein Kunde vor dem 8. März 2020 gebucht hat, gewählt. Im „Gesetz zur Abmilderung der Folgen der Covid-19-Pandemie im Veranstaltungsvertragsrecht [...]“ vom 15. Mai 2020 ist vorgesehen, dass ein Veranstalter dem Kunden auch ohne dessen Zustimmung einen Gutschein anstelle der Rückzahlung der ausgefallenen Veranstaltung ausstellen darf, es sei denn, dass der Verweis auf den Gutschein für den Kunden aufgrund seiner

persönlichen Lebensumstände unzumutbar ist. Die Gutscheine dürfen eine Gültigkeit bis längstens 31. Dezember 2021 haben und sind im Falle der Insolvenz des Veranstalters nicht gesondert durch die Bundesrepublik abgesichert.

Rückbuchungen über Zahlungsdienstleister

Es versteht sich von selbst, dass Anbieter von Flügen, Pauschalreisen oder Veranstaltungen zur Sicherung der eigenen Liquidität ein großes Interesse an der Ausstellung von Gutscheinen anstelle einer Rückzahlung haben. Auf der anderen Seite dürften Kunden häufig ein Interesse an einer sofortigen Rückzahlung anstelle eines Verweises auf einen Gutschein haben, sei es, da es für die Sicherung der eigenen Liquidität erforderlich ist, sei es, da sie nicht bereit sind, ein etwaiges Insolvenzrisiko des Vertragspartners zu tragen. Letzteres Interesse dürfte noch dadurch verstärkt werden, dass in der Praxis Rückzahlungen der Anbieter, insbesondere von Flugreisen, einen recht großen Zeitraum in Anspruch nehmen. Anbieter von Flugreisen begründen dies mit der beträchtlichen Anzahl von Rückzahlungsvorgängen, die zunächst überprüft und bearbeitet werden müssen.

Darüber hinaus kann eine gerichtliche Geltendmachung des Rückzahlungsanspruchs durch den Kunden gegen den Anbieter zum einen langwierig sein, zum anderen kann sich während des Prozesses das Insolvenzrisiko des Anbieters realisieren. Das Amtsgericht Frankfurt hatte bereits am 22. Mai 2020 darauf hingewiesen, dass massenhafte Zahlungsklagen von Kunden es an seine Belastungsgrenze bringen würde. In der Folge dürfte sich auch die Dauer der Prozesse verlängern.

Angesichts dieser Situation erscheint es nicht fernliegend, dass Kunden sich dazu entscheiden werden, eine Rückbuchung der gezahlten Beträge über ihren Zahlungsdienstleister anzustoßen. Dies könnte vor allem bei Veranstaltungen der Fall sein, bei denen der Kunde den Verweis auf einen Gutschein nicht ablehnen kann, oder aber bei annullierten Flugreisen, wenn sich die Rückzahlung des Flugpreises zeitlich in die Länge zieht. Ob ein solches Vorgehen erfolgreich sein kann, hängt auch davon ab, welche spezifische Zah-

lungsmethode der Kunde bei der Zahlung genutzt hat.

Mechanismen der Zahlungsmittel als Vehikel

Auch wenn die gesetzlichen Regelungen zu Zahlungsdiensten Zahlungsdienstleister nicht dazu verpflichten, Transaktionen wegen fehlender Leistungserbringung rückabzuwickeln, sehen verschiedene Zahlungsmittel einen solchen Mechanismus vor oder ermöglichen eine Rückbuchung unabhängig von der Erfüllung des Vertrages durch den Anbieter.

Hat der Kunde die Zahlung allerdings per Sepa-Überweisung getätigt, wird es ihm in aller Regel nicht möglich sein, eine entsprechende Rückerstattung auszulösen, sofern er die Zahlung autorisiert hat. Es ist dem Zahler grundsätzlich nicht möglich, die Rückerstattung einer per Sepa-Überweisung getätigten Zahlung aufgrund der Nichtleistung des Händlers zu veranlassen.

Kreditkarten-Chargeback – eine Auslegungsfrage

Hat ein Kunde seine Zahlung per Kreditkarte geleistet, könnte er versuchen, eine entsprechende Rückbuchung über den Herausgeber seiner Kreditkarte anzustoßen, um eine Rückerstattung zu erhalten. Im Allgemeinen kann die Nichterbringung einer Dienstleistung durch einen Händler die Bedingungen für eine Rückbuchung nach den Visa/Mastercard-Regularien erfüllen. So definiert der Mastercard Chargeback-Guide vom 14. Mai 2020 als Chargeback-Fall „Goods or Services Not Provided“. Die „Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules“ vom 18. April 2020 definieren als Chargeback-Fall (Dispute Condition 31.1) „Merchandise/Service Not Received“. Die Frist für die Geltendmachung des Chargeback-Anspruchs durch den Kunden beträgt 120 Tage ab dem Zeitpunkt des Reisantritts oder der Veranstaltung. Grundsätzlich erwarten die Kreditkartenorganisationen, dass der Kunde zunächst versucht, die Angelegenheit unmittelbar mit dem Händler zu klären.

Ob der Kunde nach einem solchen Klärungsversuch unter Berufung auf die Covid-19-Pandemie tatsächlich er-

folgreich einen Chargeback anstoßen kann, hängt auch nicht unerheblich davon ab, wie die Kreditkartenorganisationen die Chargeback-Gründe näher interpretieren.

– So mag es einen Unterschied machen, ob ein Kunde eine Reise aus allgemeiner Vorsicht oder aufgrund einer Reisewarnung nicht angetreten hat oder der Anbieter die Reise absagen musste.

– Ebenso könnte die Durchführung des Chargebackverfahrens davon abhängen, ob der Kunde freiwillig einen Gutschein akzeptiert hat oder diesen akzeptieren musste. Im Falle von Gutscheinen würde es allerdings naheliegen, dass die freiwillige Akzeptanz eines Gutscheins durch den Kunden oder die gesetzliche Anordnung, dass ein Kunde einen solchen Gutschein anstelle der Rückzahlung übergangsweise akzeptieren muss, die Anwendung der vorgenannten Chargebackgründe ausschließt. Zwar hat der Händler die ursprünglich vertraglich vereinbarte Leistung nicht erbracht oder nicht erbringen können. Allerdings haben entweder Kunde und Händler durch den Gutschein einen Ersatz für die ursprünglich vereinbarte Leistung vereinbart oder durch Gesetz wurde die Ausstellung eines Gutscheins als Ersatz für die bisher geschuldete Leistung festgelegt. Insoweit hat der Händler die Leistung im Sinne des Chargebackgrundes nicht erbracht.

– Ebenso könnte eine Rolle spielen, ob der Anbieter mit dem Kunden vertraglich wirksam vereinbart hat, in Fällen höherer Gewalt nicht zur Rückzahlung verpflichtet zu sein. Mastercard hat etwa hierzu eine FAQ-Liste veröffentlicht (Dispute Resolution Management During Covid-19 (Public Version) vom 1. Mai 2020).

Für Acquirer nicht einfach

Üblicherweise würde der Acquirer eines Händlers Chargebacks mit eingehenden neuen Transaktionen verrechnen und nur den verbleibenden Betrag an den Händler auszahlen. In einer Situation wie der Covid-19-Pandemie, in der Kunden weit weniger Transaktionen für bestimmte Dienstleistungen einleiten und möglicherweise gleichzeitig eine hohe Anzahl von Rückbuchun-

gen veranlassen, kann dieser Saldo jedoch auch negativ sein. In diesem Fall können Acquirer auf Deposits zurückgreifen, wenn sie diese von Händlern einbehalten haben, oder versuchen, solche Deposits aufzubauen. Ist dem Händler jedoch die Geschäftstätigkeit aufgrund der aktuellen Situation faktisch nicht möglich, kann es für den Acquirer unter Umständen schwierig sein, einen ausreichenden Depositbetrag aufzubauen.

Für Acquirer ist diese Situation unter Umständen misslich. Der Acquirer hat gegebenenfalls bei der Risikobewertung eines Händlers berücksichtigt, dass zwischen Zahlung und Leistungserbringung des Händlers ein längerer Zeitraum liegt. Wenn jedoch ein möglicherweise finanziell gesunder Händler von einem Tag auf den anderen keinerlei Einkünfte mehr erzielt und sich im Gegenzug umfangreichen Chargeback-Begehren ausgesetzt sieht, realisiert sich dadurch gegebenenfalls ein Risiko, dass der Acquirer in dieser Größenordnung nicht vorhergesehen und bei der Risikobewertung nicht eingepreist hat.

Anwendbarkeit des Paypal-Käuferschutzes ungewiss

Ein ähnliches Verfahren wie das Chargeback-Verfahren der Kreditkartenorganisationen sieht Paypal vor, das sowohl Käuferschutzrichtlinien als auch Händlerschutzrichtlinien eingeführt hat. Nach Ziff. 4.1 der Käuferschutzrichtlinie sieht auch Paypal die Möglichkeit vor, eine Rückzahlung für den Fall „Items not Received“ zu verlangen. Der Antrag muss spätestens 180 Tage nach Vertragsschluss gestellt werden (Ziff. 3.7 a) Käuferschutzrichtlinie). Daher kann es auch bei Paypal infolge der Covid-19-Pandemie zu einer höheren Anzahl von Anfragen zur Inanspruchnahme der Käuferschutzrichtlinie kommen.

Wie im Falle der Kreditkartenorganisationen hängt die Frage, in welchem Maße auf diesem Wege durchgeführte Transaktionen rückabgewickelt werden können, von der Interpretation der Richtlinien durch Paypal ab, insbesondere wie Paypal das Bestehen von Reisewarnungen, den vom Kunden akzeptierten oder gesetzlich angeordnete Verweis auf die Ausstellung von Gutscheinen oder das Vorliegen höherer Gewalt bewertet.

Anders ist die Situation bei Kunden zu bewerten, die per Sepa-Lastschrift bezahlt haben. Gemäß den in deutsches Recht umgesetzten Bestimmungen der PSD2 kann der Zahler innerhalb einer Frist von acht Wochen nach der Belastung seines Kontos ohne Angabe von Gründen eine Rückerstattung der Lastschrifttransaktion veranlassen. Er muss sich dabei nicht darauf berufen, dass der Händler seine Gegenleistung nicht erbracht hat.

Lastschriften nur bei fehlendem Lastschriftmandat rückbuchbar

Auch nach Ablauf der achtwöchigen Frist können Kunden die Rückzahlung bis 13 Monate nach Belastung ihres Kontos mit dem Argument verlangen, dass sie dem Händler kein Sepa-Lastschriftmandat erteilt haben. Ob dies der Fall ist, prüft die Zahlerbank. Da Veranstaltungen und Reisen immer

häufiger online gebucht werden, kann die Frage, ob der Verbraucher ein gültiges Sepa-Lastschriftmandat erteilt hat, relevant werden.

Die EPC-Regelwerke zur Sepa-Lastschrift beantworten die Frage, ob für ein gültiges Sepa-Mandat die Unterschrift des Zahlers erforderlich ist, nicht eindeutig. Der European Payments Council (EPC) hat im Rahmen einer Erklärung aus dem Jahr 2013 klargestellt, dass eine Unterschrift nicht zwingend für die Wirksamkeit des Sepa-Mandates erforderlich ist. Der Händler muss aber nachweisen können, dass der Zahler ein Sepa-Mandat erteilt hat.

Bei online erteilten Sepa-Lastschriftmandaten besteht die Möglichkeit, dass Zahler bestreiten, ein Sepa-Mandat erteilt zu haben, um so eine Rücklastschrift über die Kundenbank auszulösen. Es ist nicht auszuschließen, dass dem Händler der Nachweis, dass das

Mandat wirksam erteilt wurde, nicht gelingt. In diesem Fall trägt der Händler das Rückzahlungsrisiko für die Dauer von 13 Monaten ab dem Datum, an dem das Konto des Verbrauchers belastet wurde. Die Konten der Händler verfügen möglicherweise jedoch nicht über ein ausreichendes Guthaben, um alle Rückzahlungen abzudecken.

Zwar können die Zahlungsdienstleister der Händler versuchen, das Risiko, das aus einer größeren Anzahl von Rücklastschriften folgt, zu mindern, indem sie das Volumen der dem Händler gewährten Lastschrifttransaktionen begrenzen. Dies würde jedoch keinen vollständigen Schutz für das Risiko bieten, dem die Zahlungsdienstleister derzeit aufgrund der hohen Zahl der bereits von den Händlern abgewickelten Lastschrifttransaktionen ausgesetzt sind.

Risiken für Zahlungsdienstleister vom Gesetzgeber ausgeblendet

Als Fazit lässt sich festhalten: Die verschiedenen Zahlungsmethoden werden von den Rückerstattungsbegehren der Zahler auf unterschiedliche Weise beeinflusst und sind in der Folge in unterschiedlichem Maße risikobehaftet.

Es fällt jedoch auf, dass die politische Diskussion über kommerzielle Risiken sich bisher vor allem auf die wirtschaftliche Situation der Händler beziehungsweise Veranstalter und weniger auf die potenzielle Gefährdung der Zahlungsdienstleister konzentrierte. Auch die Gesetzgebungsinitiativen über Pauschalreisen und Veranstaltungen erwähnen Zahlungsdienstleister an keiner Stelle.

Soweit Zahlungsmethoden bewusst die Rückzahlung von Transaktionen aufgrund fehlender Leistungserbringung zulassen, hängen die diesbezüglichen Konsequenzen nicht unerheblich von der Anwendung dieser Möglichkeit durch die Anbieter des Zahlverfahrens ab. Die gesetzlichen Regelungen zur Ausstellung von Gutscheinen dürften als Reflexwirkung auch die Risiken der Zahlungsdienstleister aus der massenhaften Rückbuchung von Zahlungstransaktionen verringern. Gleichwohl wäre es wünschenswert gewesen, wenn die Wirkungen der Covid-19-Pandemie auf Zahlungsdienstleister auch bei den Gesetzgebungsinitiativen thematisiert worden wären. ■