

## Wie funktionieren automatische Rückerstattungen in availio?

15.10.2026 - [Einstellungen: Preise, Öffnungszeiten etc.](#)

Wird eine bezahlte Buchung vor Ablauf der Stornierungsfrist storniert, **erstattet availio den Betrag neu automatisch auf die ursprüngliche Zahlungsmethode zurück**. Das gilt, wenn ein Mitglied in der Web-App storniert, und ebenso, wenn ein Administrator im Verwaltungsbereich storniert. Jede Rückerstattung ist vollständig nachvollziehbar: in den Buchungsdetails, im Aktionsprotokoll der Buchung und im Finanzjournal.

### Die Funktion im Überblick:

- Bezahlte Buchungen, die vor Ablauf der Frist storniert werden, werden ohne manuellen Aufwand zurückerstattet.
- **Administratoren entscheiden beim Stornieren:** Rückerstattung mit Ja oder Nein wählen und den Betrag vor dem Bestätigen sehen.
- **Jede Zahlung einzeln erstattet:** Buchungen mit mehreren Zahlungen werden Zahlung für Zahlung zurückerstattet.
- **Automatische Wiederholungen:** Nicht sofort mögliche Rückerstattungen werden bis zu 3 Mal erneut versucht.
- **Volle Nachvollziehbarkeit:** Rückerstattungsverlauf, Aktionsprotokoll und einzelne Journaleinträge.

### 1) Wie aktiviere ich die Rückerstattung?

Gehen Sie zu **availio** → **Einstellungen** und öffnen Sie eine **Stornierungsrichtlinie**.

1. Legen Sie fest, bis wann vor der Buchung storniert werden kann, z. B. 20 Tage.
2. Legen Sie fest, ob diese Buchung **rückerstattungsberechtigt** ist?
3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

🏠 > availio > Einstellungen

## Stornierungsrichtlinie bearbeiten

Grunddaten

Titel \*

Stornierungslimiten

Stornierungsfrist \*

Rückerstattungsrichtlinie

☒ Ist diese Buchung erstattungsfähig?

### So funktioniert die Frist:

- **Storniert vor Ablauf der Stornierungsfrist** → die Buchung wird automatisch zurückerstattet.
- **Frist abgelaufen** → es erfolgt keine Rückerstattung, und der bestehende Hinweis, dass die Stornierungsfrist abgelaufen ist, wird angezeigt.

-> Mitglieder sehen das letzte Datum für Stornierung und Rückerstattung direkt im Fenster Buchung stornieren

## 2) Was passiert, wenn ein Administrator eine Buchung storniert?

Administratoren können Buchungen unter **Buchungen & Buchende in availio** stornieren:

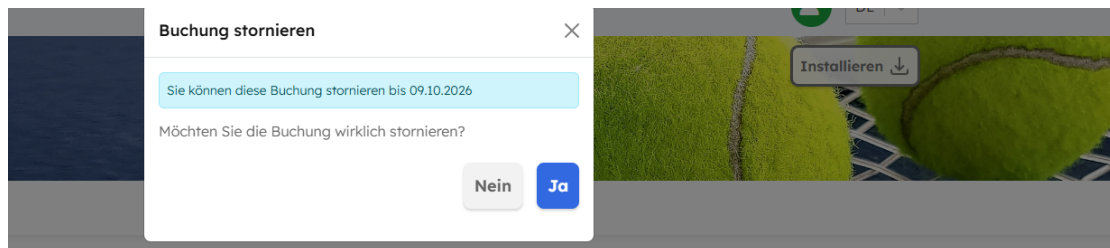
- Wählen Sie einen **Grund** aus.
- Wählen Sie **ob eine Rückerstattung veranlasst** werden soll. Daneben wird der Betrag angezeigt, z. B. «Ein Betrag von CHF 1.00 wird dem Benutzer zurückerstattet.»
- Klicken Sie auf **Bestätigen**.

**Wenn die Rückerstattung nicht sofort möglich ist**

- **Ungenügendes Guthaben auf dem Organisationskonto:** Sie erhalten einen entsprechenden Hinweis. Laden Sie Guthaben auf und versuchen Sie es in den Buchungsdetails erneut, oder wählen Sie Nein, um ohne Rückerstattung zu stornieren und die Rückerstattung später durchzuführen.
- **Technischer Fehler:** Die Fehlermeldung wird angezeigt, zusammen mit dem Hinweis, dass die Rückerstattung bearbeitet wird und Sie benachrichtigt werden, falls sie fehlschlägt. Die Rückerstattung wird automatisch erneut versucht.

### 3) Was passiert, wenn ein WebApp-Bucher eine Buchung storniert?

In der Web-App zeigt es im Stornierungsprozess dem Mitglied an, bis wann Stornierung und Rückerstattung möglich sind:



Storniert ein Mitglied eine berechtigte Buchung vor Ablauf der Frist startet die Rückerstattung automatisch.

- Die Stornierung wird immer abgeschlossen, auch wenn die Rückerstattung nicht sofort möglich ist.
- Bei erfolgreicher Rückerstattung werden Zahlungsstatus und Aktionsprotokoll aktualisiert und die Rückerstattung mit der Bestätigung des Zahlungsanbieters erfasst.

*Verzögert sich die Rückerstattung wegen ungenügenden Guthabens oder eines technischen Fehlers, erhält das Mitglied die Meldung, dass die Buchung storniert und die Rückerstattung eingeleitet wurde. Der Betrag wird innerhalb weniger Arbeitstage der ursprünglichen Zahlungsquelle gutgeschrieben.*

*Bei ungenügendem Guthaben erhält der Administrator eine E-Mail: Das Mitglied hat storniert, die Rückerstattung konnte nicht durchgeführt werden und es muss Guthaben aufgeladen werden. Die Rückerstattung kann danach in den Buchungsdetails oder in der Buchungsliste erneut ausgelöst werden.*

*Das Mitglied erhält die Bestätigung der Rückerstattung per E-Mail erst, wenn der Zahlungsanbieter die Rückerstattung bestätigt hat.*

### 4) Was passiert mit geplanten Fairgate Instant Payment Zahlungen, die noch nicht belastet wurden?

- Die geplante Zahlung wird storniert.
- Es wird keine Rückerstattung erstellt, da nichts belastet wurde.
- Das Mitglied wird informiert, dass keine Zahlung eingezogen wurde und deshalb keine Rückerstattung

erfolgt.

- Die Stornierung der geplanten Zahlung wird im Aktionsprotokoll der Buchung festgehalten.

## 5) Wie werden Buchungen mit mehreren Zahlungen zurückerstattet?

- **Jede Zahlung wird einzeln zurückerstattet**, jeweils mit ihrer eigenen Zahlungs-ID.
- Erfolgreiche und fehlgeschlagene Rückerstattungen bleiben getrennt sichtbar.
- Eine Rückerstattung gilt erst als erfolgreich, wenn der Zahlungsanbieter sie bestätigt hat.
- **Bitte beachten Sie:** Bei Rückerstattungen wird der volle Betrag an das Mitglied zurückerstattet. Die ursprünglich angefallenen Transaktionskosten von RaiseNow werden dabei nicht erstattet und gehen zulasten des Clubs.

## 6) Was passiert, wenn eine Rückerstattung fehlschlägt?

Kann eine Rückerstattung nicht sofort abgeschlossen werden, versucht availio sie automatisch bis zu 3 Mal erneut:

1. Wiederholung nach 1 Stunde
2. Wiederholung nach 4 Stunden
3. Wiederholung nach 24 Stunden

Die **Wiederholungen stoppen, sobald die Rückerstattung erfolgreich ist**. Dabei wird nur der noch offene Betrag verarbeitet.

### Nach 3 fehlgeschlagenen Wiederholungen:

- Die Rückerstattung wird als Fehlgeschlagen markiert. Bereits erfolgreiche Rückerstattungen bleiben erfasst.
- Der Administrator wird per E-Mail informiert und sieht Fehlerstatus und Fehlermeldung in den Buchungsdetails, mit dem Hinweis, die Rückerstattung dort erneut zu versuchen.
- Der Administrator kann die Rückerstattung mit Rückerstattung wiederholen erneut auslösen.

## 7) Wo sehen Administratoren die Rückerstattung?

Unter **Buchungen & Buchenden > Liste der Buchungen** können Sie die Details der Rückerstattungen einsehen:

| Bezahlstatus | Bezahlmethode   | Rückerstattungsstatus | Letzte Zahlung erstellt | Erstellt von     | Erstellt am      | Buchungs-ID                                           |
|--------------|-----------------|-----------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------------------------------------------|
| Beahlt       | Instant Payment | Erfolgreich           | 07.10.2026 12:30        | 07.10.2026 10:12 | Test Test        | 07.10.2026 10:11 6ac388fc-4b0a-447e-a6bf-f89f4747914c |
| Beahlt       | Instant Payment | Erfolgreich           | 07.10.2026 12:33        | 07.10.2026 11:51 | Test Test        | 07.10.2026 11:51 c5d74111-a941-4893-9489-b5793d6d034b |
| Beahlt       | Instant Payment | Eingeleitet           | 02.10.2026 11:05        | Blumenmann, Jeff | 02.10.2026 11:04 | 1dd80a98-0058-418b-99d2-84832b1525a4                  |

Mit "Als XLSX exportieren" können Sie die Liste herunterladen.

## 8) Wie werden Rückerstattungen in der Buchhaltung verbucht?

Für **jede erfolgreiche Rückerstattung wird ein eigener Buchungssatz erstellt**, passend zur ursprünglichen RaiseNow-Zahlung. Es gibt keinen Sammeleintrag pro Buchung.

- Jeder Eintrag enthält Betrag, Währung, Zahlungsmethode und Zeitpunkt der Rückerstattung und ist mit der ursprünglichen Zahlung verknüpft.
- Der Eintrag ist eine exakte Umkehrung der ursprünglichen Zahlung, inklusive MWST. Eine vollständig zurückerstattete Buchung ergibt somit null.
- Gibt es zur Buchung eine Rechnung, eine Gutschrift oder ein Sorno-Journal, wird das passende Sorno-Journal erstellt

**Bitte beachten Sie:** Bei Rückerstattungen wird der volle Betrag an das Mitglied zurückerstattet. Die ursprünglich angefallenen Transaktionskosten von RaiseNow werden dabei nicht erstattet und gehen zulasten des Clubs. Dies wird auch in der Buchhaltung entsprechend automatisch reflektiert.

## 9) Welche Benachrichtigungen werden versendet?

Bei den folgenden Ereignissen werden automatisch Benachrichtigungen versendet:

| Ereignis                                              | Mitglied | Administrator | Inhalt                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|----------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rückerstattung vom Zahlungsanbieter bestätigt         | ✓        | ✓             | Buchungsreferenz, stornierter Termin, erstatteter Betrag, maskierte Zahlungsmethode, Datum und voraussichtliche Gutschrift |
| Rückerstattung zurückgehalten (ungenügendes Guthaben) | ✓        | ✓             | Mitglied: Rückerstattung eingeleitet.<br>Administrator: Guthaben aufladen und erneut versuchen                             |
| Rückerstattung nach allen Versuchen fehlgeschlagen    | ✓        | ✓             | Administrator: Fehlerdetails und Hinweis zur Wiederholung. Mitglied: Status der Rückerstattung                             |
| Geplante Zahlung vor der Belastung storniert          | ✓        | –             | Keine Zahlung eingezogen, daher keine Rückerstattung                                                                       |