Transaction refusé mais débité

Par eliothmane

Bonjour,

Arrivé en espagne j'ai loué une voiture chez une agence de location.
On me demande de payer l'assurance de 99?. Je paye avec ma carte bancaire (on va l'appeler Banque A), sauf que l'agent me dit que le paiement n'est pas passé à cause d'un redémarrage de son système. Je verifie mon compte et je vois que mon solde a diminué de 99?, mais encore de trace du paiement. Je lui dit que le paiement a été debité de mon compte, mais vu que j'ai pas encore la trac, il voulait rien entendre, et me demande de payer à nouveau. Vu que mon solde est maintenant inférieur à 99?, je paye avec une deuxième carte d'une autre banque (Banque B). Cette fois ci le paiement est passé.

Une fois rentré en France, je vérifie à nouveau mon compte bancaire A, et je m'aperçois que effectivement le premier paiement est bien passé et je vois bien la transaction sur mon relevé bancaire.
J'appelle le service client de cette agence, et ils ne veulent rien entendre, de leur côté ils ne voient qu'un seul paiement, celui du contrat, et me demande de voir avec ma banque. J'appelle ma banque, et pour eux, le paiement a bien eu lieu et la transaction a bien été débité de mon compte.

Je ne sais plus quoi faire, quelqu'un a deja eu un soucis pareil ?
Que puis-je faire ? Je sens que l'agence m'a bien arnaqué, surtout vu les commentaires sur leur site..

Merci !!

Par Rambotte

Bonjour.

Il n'y a pas eu d'arnaque.
Il y a eu un problème technique faisant croire au prestataire que la transaction n'avait pas abouti. Il était de bonne foi au moment de la transaction.

Le fait que la transaction a quand même abouti ne peut se voir pour lui que sur l'examen de ses propres écritures bancaires. Ce qui ne pouvait pas forcément se faire en temps réel, certaines banques n'affichant les écritures du jour que le lendemain.

Au stade actuel, il peut effectivement y avoir de la flemme de la part du prestataire à aller investiguer sérieusement ses comptes bancaires pour corréler ses écritures avec vos débits bancaires.

Au demeurant avez-vous fourni les identifiant de vos transactions présents sur vos relevés ? Probablement pas si c'est un appel téléphonique. Il serait préférable de faire un courrier circonstancié décrivant et identifiant les deux transactions dans un court laps de temps correspondant à la location du véhicule.

Par eliothmane

Bonjour,
Merci pour votre réponse.

Au fait, à part l'appel téléphonique, j'ai envoyé bien détaillé, avec mes deux relevés bancaires des deux banques + les transactions visible sur mon compte..

Mais le service client de cette agence ne veut rien entendre et me demande juste de voir avec ma banque parce que le problème vient de chez la banque.
Sauf que non.. le problème est bien chez l'agence de location, c'est pour ça je dis qu'on m'arnaque, dans le sens où le

problème est clairement de leur côté mais ne veulent rien faire pour le résoudre..

Comment je pourrais faire pour pour les obliger à regarder leur transaction bancaire et trouver une solution ?

Merci!

Par kang74

Bonjour

Prendre un avocat spécialisé du droit espagnol (ou particulièrement d'une région) de la consommation pour connaître les recours .

En ce qui concerne l'Espagne, tous les habitués vous diront de privilégier le paiement en espèce pour éviter ce genre de mésaventure ... récurrente .

Par Rambotte

Comme il s'agit d'un problème technique de protocole informatique de connexion et de transmission d'information au travers d'un équipement tel le terminal de paiement, difficile de dire si le problème est côté banque ou côté agence.

La seule chose qui compte est de savoir s'ils ont reçu un seul ou deux paiements pour un seul service vendu.
S'ils ont reçu un seul paiement, c'est qu'il y a eu un deuxième débit à tort et c'est la banque qui s'est enrichie, s'il ont reçu deux paiements, c'est l'agence qui s'est enrichie.