

Krav om tilbageførsel af kortbetalinger, der blev foretaget i lufthavn til flyselskab for bagageovervægt

Sagsnummer:	91/2019
Dato:	18-12-2019
Ankenævn:	Henrik Waaben, Michael Reved, Peter Stig Hansen, Morten Bruun Pedersen, Jørn Ravn
Klageemne:	Betalingstjenester - øvrige spørgsmål Betalingstjenester - ikke-vedkendte hævninger
Ledetekst:	Krav om tilbageførsel af kortbetalinger, der blev foretaget i lufthavn til flyselskab for bagageovervægt
Indklagede:	Nordea Danmark
Øvrige oplysninger:	
Senere dom:	<i>Pengeinstitutter</i>

Indledning

Sagen vedrører krav om tilbageførsel af kortbetalinger, der blev foretaget i lufthavn til flyselskab for bagageovervægt.

Sagens omstændigheder

Klageren var kunde i Nordea Danmark, hvor han havde et Visakort.

I november 2018 rejste klageren og H til Mauritius, hvor de blev gift og var på bryllupsrejse. Parret rejste med flyselskabet F med hjemrejse den 11. november 2018 fra Mauritius til Dubai og den 15. november 2018 fra Dubai til København. I sagen er fremlagt en udskrift vedrørende flybilletterne, hvoraf fremgik, at rejsen var på økonomiklasse med tilladt bagage på 20 kilo pr. person.

Klagen angår betaling til F for bagageovervægt på hjemrejsen. Banken har fremlagt en transaktionsoversigt, hvoraf fremgik, at der den 11. november 2018 blev trukket 9.859,85 DKK på klagerens kort ved brug af chip og pinkode. Betalingen foregik i lufthavnen i Mauritius. Klageren har anført, at F's personale ved betalingen oplyste, at prisen for overvægtbagagen var ca. 9.800 MUR (mauritiske rupees), hvilket svarede til ca. 1.896 DKK.

Af transaktionsoversigten fremgik endvidere, at der den 15. november 2018 blev trukket 4.831,23 DKK (2.680 AED/De Forenede Arabiske Emirater Dirham) på klagerens kort. Banken har oplyst, at denne betaling blev gennemført ved, at kortoplysningerne blev indtastet af F på foranledning af klageren. Banken har under klagesagen pr. kulance tilbageført denne betaling til klageren.

Klageren har fremlagt uddrag af F's hjemmeside, hvoraf det blandt andet fremgik:

"How will my baggage allowance be calculated?

Depending on your route, your baggage allowance may be calculated by **piece** or **weight**.

In line with international regulations, your free baggage allowances will either be set by **how many pieces of luggage** or **the total amount of weight** you can travel with. The rules depend on where you're travelling to and from.

The **weight concept** applies to all routes, excluding flights to and from destinations in the Americas and travel originating in Africa.

The **piece concept** applies to all flights to and from destinations in the Americas and flights originating in Africa.

Find the exact details of your baggage allowance for your upcoming trip by visiting **Manage Your Booking**, or by checking the baggage allowance printed on your ticket.

For more information on baggage policies please read our Checked bags page. ...”

Klageren har fremlagt print fra en hjemmeside, hvori der blandt andet var anført følgende om takster for overvægt hos F:

”... **Overweight Baggage Fees**

Fee for any bag weighing between 50-70 pounds (23kgs-32kgs): \$50USD.

Any single bag weighing over 70 pounds/32 kg will not be accepted.”

Banken har oplyst, at den pågældende hjemmeside ikke er F's hjemmeside.

Den 19. og 20. november og i december 2018 indgav klageren klager til F over de to betalinger. Den 27. november 2018 afviste F klagen vedrørende betaling for overvægt på turen fra Mauritius til Dubai og anførte, at klageren og H havde tjekket tre stk. bagage med en samlet vægt på 75 kg ind, og at de dermed havde 35 kg overvægt i forhold til de tilladte 20 kg pr. person på økonomiklasse. F anførte yderligere:

”I can confirm that the excess baggage charges incurred were charged correctly. ...

Our normal policy is that any excess baggage exceeding the free allowance has to be charged for at our applicable rate.

Regrettably, I am unable to offer reimbursement of the excess baggage charges that you incurred with [F]. ...”

I e-mails af 3., 5., og 10. december 2018 informerede klageren banken om klagen til F. Den 11. december 2018 oplyste banken, at klageren skulle indgive en indsigelsesblanket til banken, hvis ikke han ikke fik penge retur fra F.

Den 25. december 2018 afviste F klagen vedrørende betaling for overvægt på turen fra Dubai til København og anførte, at klageren og H havde tjekket to stk. bagage med en samlet vægt på 62 kg ind, at de havde 22 kg overvægt i forhold til de tilladte 20 kg pr. person på økonomiklasse, og at F's takst pr. kg overvægt var 120 AED, hvortil kom en skat 40 AED, eller i alt 2.680 AED.

Klageren fastholdt klagen mod F.

Den 4. februar 2019 indgav klageren indsigelse til banken. I indsigelsesblanketten anførte klageren blandt andet.:

”... 1. 11 November 2018 from Mauritius to Dubai, EK704. Our baggages was heavy. [F] stuff said us that we will pay around 9500 MUR, but later when we came back to Denmark we saw, that it was taken in danish krona not in MUR. We are totally shocked until now, because we have paid 9859,85 danish krona almost 50000 MUR ??? It is almost 1400 EUR, and it was just only for baggages from Mauritius to Dubai. As we remember 1 baggage was around 30kg, 2 baggage was around 31kg, 3 baggage was 14kg but 3 baggadde was because 7 kg was not accepted in our 2 main baggages and 7 was from our cabin inbaggage which is included to take inside. So for small 7kg it suppose to be around 12,5 dolars.

2. We have been flying home 15 November 2018 from Dubai to Copenhagen, EK151. Our 2 baggages was heavy, around 30kg both. We have paid for 2 overweight baggages 4927,85 danish krona??? it is around 660Eur???? People from [F] have maked mistake then they did all documentation....”

Den 12. februar 2019 afviste banken indsigelsen og anførte, at indsigelsen var fremsat for sent. Den 14. februar 2019 anførte klageren, at han den 3. december 2018 havde oplyst banken om, at han anfægtede betalingerne til F, og at banken ikke havde oplyst, at der var frister for at klage. Den 19. og 22. februar 2019 meddelte banken, at der ikke var grundlag for, at banken skulle godtgøre klageren, og at banken også ville være kommet til denne konklusion, hvis klageren havde indgivet klage til banken på et tidligere tidspunkt. Banken henviste

endvidere klageren til at melde sagen til politiet.

Parternes påstande

Den 27. februar 2019 har klageren indbragt sagen for Ankenævnet med påstand om, at Nordea Danmark skal tilbageføre de i sagen omhandlede betalinger.

Nordea Danmark har nedlagt påstand om frifindelse.

Parternes argumenter

Klageren har blandt andet anført, at han er blevet snydt af F. En medarbejder hos F oplyste i lufthavnen i Mauritius, at de skulle betale ca. 9.800 MUR (som svarer til ca. 1.896 DKK) og ikke DKK. Klageren har videre anført, at "on the payment screen Lady from [F] told me that amount it is in rupees". Han accepterede en betaling på ca. 9.800 MUR. Da de efterfølgende ankom til Danmark, fandt han ud af, at der var trukket 9.859,85 DKK for bagageovervægt fra Mauritius til Dubai.

Betalingsmetoden har ikke betydning. Han blev anmodet om at indsætte sit kort og trykke tallene. Alle skal anvende chip og pin kode ved betaling. Derudover blev der trukket 4.937,85 DKK bagageovervægt fra Dubai til København. F oplyste ikke i Dubai, hvor meget de skulle betale, og der var intet beløb på skærmen, som var sort.

Han var ikke bekendt med, at der ville blive trukket ca. 15.000 DKK. Hvis han havde været klar over dette, ville de have løst problemet i lufthavnen. Ingen vil acceptere at betale 15.000 DKK for overvægt. For den pris kan man købe returbilletter til to personer fra København til Mauritius.

Ifølge F's hjemmeside er taksten for bagageovervægt 50 USD pr. stk. bagage, der vejer mellem 50 og 70 pounds (23-32 kg). Deres bagage lå inden for dette interval. F har snydt dem og har beregnet overvægt pr. kg og ikke pr. stk. bagage.

Han klagede til F den 19. november 2018. F afviste klagen med forskellige begrundelser. Han oplyste banken om klagen i starten af december 2018, hvor der var mulighed for at søge tilbagebetaling via Nets/Visa. Bankens oplyste både i december 2018 og i januar og februar 2019, at han ville få pengene tilbage via banken. Efterfølgende meddelte banken, at det var for sent, og at banken ikke kunne hjælpe ham. Bankens forsømte at hjælpe ham snarest muligt. Det er lettere for banken blot at afvise sagen i stedet for at efterforske sagen.

Sagen har belastet ham og H økonomisk og helbredsæssigt.

To kufferter blev endvidere ødelagt under flyrejsen.

Nordea Danmark har anført, at klageren indgik aftale med F om betaling for overvægt. Klageren foretog selv de i sagen omhandlede betalinger. Der er tale om autoriserede betalinger og opfyldelse af en aftale.

At klageren efterfølgende fandt, at beløbene var for store, gør ikke, at han kan gøre indsigelse imod transaktionerne.

Banken har pr. kulance godtgjort klageren betalingen på 4.831,23 DKK (4.927,85 DKK inklusive kursgebyr) for overvægt fra Dubai til København.

Betalingen på 9.859,85 DKK blev gennemført ved brug af chip og indtastning af korrekt pinkode og blev korrekt bogført og gennemført uden fejl.

Beløbets størrelse blev efterfølgende verificeret af F, der dermed dokumenterede, at der ikke var tale om en fejl.

På baggrund af dette kan banken heller ikke lave charge back gennem Nets/Visa.

Banken har ikke handlet ansvarspådragende i sagen.

Banken har anmodet Nets om at fremsende materiale til brug for præcisering af, hvilket materiale klageren blev præsenteret for, da han godkendte betalingen, men Nets har ikke kunnet fremskaffe dette. Dette samt klagerens oplysning om, at en medarbejder hos F skulle have anført, at beløbet var i lokal valuta, ændrer ikke bankens opfattelse af sagen. Det af klageren anførte er udokumenteret og er i modstrid med F's skriftlige bekræftelse af, at det opkrævede beløb er korrekt.

Det af klageren fremlagte print vedrørende takster er ikke fra F's hjemmeside.

Ankenævnets bemærkninger

Klageren var kunde i Nordea Danmark, hvor han havde en konto med et tilknyttet Visakort.

Den 11. og 15. november 2018 blev der foretaget to betalinger på henholdsvis 9.859,85 DKK og 4.831,23 DKK med klagerens kort til flyselskabet F for overvægtbagage. Banken har under klagesagen pr. kulance tilbageført betalingen af 15. november 2018. Sagen angår herefter betalingen på 9.859,85 DKK.

Klageren har anført, at han godkendte en betaling på ca. 9.800 MUR (mauritiske rupees svarende til ca. 1.896 DKK) og ikke en betaling på 9.859,85 DKK. Klageren har ikke fremlagt en kvittering for betalingen.

Betalingen blev foretaget ved aflæsning af kortets chip og indtastning af pinkode. Ankenævnet lægger til grund, at betalingen er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl. Af betalingslovens § 98 følger, at registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv er bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. betalingslovens § 93.

Klageren indgav klage til F, der afviste klagen. I sagen er fremlagt en e-mail fra F til klageren, hvori F bekræftede, at beløbet var opkrævet i overensstemmelse med F's takster.

Ankenævnet finder efter det fremkomne, navnlig F's e-mail af 27. november 2018, at det må lægges til grund, at betalingen på 9.859,85 DKK blev autoriseret af klageren.

Ankenævnet finder herefter ikke, at det i medfør af betalingsloven kan pålægges banken at tilbageføre beløbet. Ankenævnet finder endvidere ikke, at der er oplyst omstændigheder, der kan medføre, at banken på andet grundlag er forpligtet til at godtgøre klageren beløbet.

Klageren får herefter ikke medhold i klagen.

Ankenævnets afgørelse

Klageren får ikke medhold i klagen.

Klageren får klagegebyret tilbage.