

Dankort

Oversigt over dine muligheder for at få tilbageført en dankortbetaling, når der er tale om fjernsalg:

Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, der er gennemført med dankort, hvis købet er sket ved handel over internettet eller ved post- og telefonordre. Disse køb kaldes fjernsalg.

Har du handlet ved fjernsalg skal du oprette en indsigelse snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på eller burde være blevet opmærksom på, at du kan have krav på tilbageførsel af en betaling. Hvis du gør indsigelse snarest muligt f.eks. indenfor 14 dage, efter du er blevet eller burde være blevet opmærksom på dit krav, kan du være sikker på, at din indsigelse er rettidig. Du opretter indsigelsen ved at udfylde en indsigelsesblanket, som du finder ved at klikke på linket ovenfor.

Inden du opretter indsigelsen, skal du selv søge at løse problemet med den forretning, du har handlet med. Dette gælder dog ikke, hvis forretningen er gået konkurs. Hvis forretningen ikke reagerer på din henvendelse eller ikke bidrager til løsningen af problemet inden for kortere tid, skal du oprette indsigelsen snarest muligt, efter du har konstateret, at dette er tilfældet. Du skal være opmærksom på, at der ikke går for længe, inden du opretter indsigelsen, da du i så fald kan risikere at miste din indsigelsesmulighed. Derfor bør du under alle omstændigheder oprette en indsigelse, hvis du ikke har fundet en løsning med forretningen indenfor 1 måned.

Når du opretter en indsigelse, skal du kunne dokumentere dit krav. Det kan du f.eks. gøre ved hjælp af e-mail korrespondance, fakturaen og/eller ordrebekræftelsen fra forretningen eller en udskrift fra forretningens hjemmeside. Dokumentationen skal vedlægges indsigelsesblanketten. På indsigelsesblanketten finder du vejledning om hvilken dokumentation, der er nødvendig.

Selv om du ikke har krav på en tilbageførsel af en betaling via Arbejdernes Landsbank, kan du stadig have et krav mod forretningen, og du kan eventuelt også have mulighed for at klage over forretningen til Forbrugerklagenævnet.

Betalinger, som du ikke har godkendt (uautoriserede betalinger)

Du kan i visse situationer også have mulighed for at få tilbageført en uautoriseret betaling f.eks. hvis forretningen har trukket et beløb, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget. Hvis du udnytter muligheden for at få en uautoriseret betaling tilbageført, har du pligt til at reagere snarest muligt efter, du er blevet opmærksom på den uautoriserede betaling. Du skal under alle omstændigheder oprette en indsigelse senest 13 måneder efter, transaktionen er trukket på din konto.

Eksempler på muligheder for at få tilbageført en betaling

I skemaet nedenfor kan du se eksempler på en række af de typiske situationer, hvor du kan gøre indsigelse over fjernsalg foretaget med dit dankort. Eksemplerne er ikke udtømmende, så spørg altid i banken, hvis du er i tvivl om dine muligheder for at gøre indsigelse.

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførsel af dankortbetaling
Forretningen har trukket et højere beløb, end jeg har godkendt.	Den vare, jeg bestilte, kostede 488 kr., men forretningen har hævet 599 kr.	Du kan få tilbageført differencen mellem det aftalte og det hævede beløb via banken, hvis du kan dokumentere, at der er trukket et højere beløb end det, du har godkendt. Dokumentationen kan f.eks. være en faktura, der viser det korrekte beløb.
Jeg har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret og givet forretningen besked, før varen er blevet afsendt.	Jeg bestilte en bog over internettet, men har fortrudt købet og har derfor afbestilt varen, inden den er blevet leveret.	Du kan få tilbageført kortbetalingen via banken under forudsætning af, at du kan dokumentere, at du har givet forretningen besked.
Den bestilte vare er leveret, men jeg har fortrudt mit køb.	Jeg bestilte en bog over internettet, men har fortrudt mit køb efter varen er leveret.	Bemærk, at hvis varen er leveret og du efterfølgende fortryder dit køb, kan du ikke få tilbageført beløbet via banken.
Jeg har ikke fået den bestilte vare/tjenesteydelse leveret.	Jeg har aldrig modtaget noget fra sælger.	Du kan få tilbageført betalingen via banken, hvis varen ikke leveres.
Den leverede vare er mangelfuld, defekt eller ikke som beskrevet.	Den vare, jeg har modtaget svarer ikke til den vare, jeg har bestilt. F.eks. er skoene str. 38, men jeg bestilte str. 40.	Du kan ikke få tilbageført betalingen via banken. Du skal selv løse problemet med forretningen. Bemærk, at hvis du modtager noget helt andet, end det du har bestilt – f.eks. hvis du har bestilt et par sko, men har fået en kjole, er det at betragte som ikke-levering og du kan få tilbageført betalingen via banken.
Forretningen, som jeg har handlet med er gået konkurs.	1) Den vare, som jeg har bestilt og betalt kan ikke leveres, da forretningen er gået konkurs.	1) Hvis du ikke har aftalt forudbetaling, eller der ikke er branchekutyme for forudbetaling, kan du få tilbageført betalingen via banken, hvis der ikke sker levering på grund af konkurs.
	2) Den flybillet, som jeg bestilte og forudbetalte kan jeg ikke bruge, da flyselskabet er gået	2) Hvis der er en branchekutyme om forudbetaling f.eks. flyrejser og koncerter), kan du ikke få

	konkurs.	betalingen tilbageført via banken. Du skal rette henvendelse til kurator i konkursboet. Dette gælder, uanset om du har købt billetten hos en formidler eller direkte hos flyselskabet.
	3) Jeg har aftalt med forretningen, at forudbetale halvdelen af en bordplade, der skal tilrettes. Nu er forretningen gået konkurs, inden jeg har fået den tilrettede bordplade.	Da du har aftalt forudbetaling med forretningen, kan du ikke få betalingen tilbageført via banken. Du skal rette henvendelse til kurator i konkursboet.