

Du skal udfylde blanketten elektronisk

Varen eller ydelsen, som jeg har modtaget, er defekt eller mangelfuld

Gælder kun hvis du har brugt dit Visa kort eller MasterCard

Før du gør indsigelse, skal du selv kontakte forretningen. Det er ofte den hurtigste måde at rette fejlen på. Hvis du ikke selv kan løse sagen med forretningen, kan du udfylde blanketten. Vær opmærksom på, at hvis du har betalt med Dankort kan du ikke foretage denne type indsigelse. Vi anbefaler, at du i stedet kontakter forretningen.

Det er vigtigt, at du udfylder **alle** felter i blanketten, og vedlægger dokumentation for, hvad du har købt.

Når du har udfyldt blanketten, skal du printe og underskrive den.

Du kan vælge at sende den med almindelig post til:

Danske Bank
Fraud Management
Holmens Kanal 2-12
1092 København K

eller du kan scanne blanketten med din underskrift og sende den

- via en sikker forbindelse gennem din netbank, eller

- på mail til: indsigelse@danskebank.dk

Vær opmærksom på, at der ved brug af mail er en risiko for, at oplysningerne undervejs læses eller ændres af uvedkommende.

Når vi har modtaget din indsigelse, vil vi undersøge, om du har mulighed for at få penge tilbage og hurtigst muligt behandle din sag.

Det kan være, at vi får brug for at kontakte dig i forbindelse med sagsbehandlingen.

Oplysninger om kortholder

| | | |
|----------------------|-------------|-------------------------------|
| Kortholders navn | | Fødselsdato |
| E-mailadresse | | |
| Telefon i dagtimerne | | Mobiltelefon |
| Reg.nr. | Kontonummer | Sidste 4 cifre i kortnummeret |

Du skal udfylde blanketten elektronisk

Kortholders navn / Cardholder name

Sidste 4 cifre i kortnummeret / Last 4 digits of the card number

Indsigelsesårsag / Dispute reason:

Varen eller ydelsen, som jeg har modtaget, er defekt eller mangelfuld. / Received goods or services are not as described or defective.

Ikke-godkendte transaktioner / Disputed transactions: Anfør en transaktion pr. linje / one transaction per line

| Købsdato / Date of purchase | Forretningsnavn / Merchant name | Indsigelsesbeløb og valuta / Dispute amount and currency | Indsigelsesbeløb i danske kr. / Dispute amount DKK |
|--------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Du skal udfylde blanketten elektronisk

Oplysninger fra kortholder

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hvad er der bestilt? (Detaljeret beskrivelse : fx navn/mærke, model, mængde, farve, størrelse, varighed, destination) _____ |
| Hvad er der modtaget? (Detaljeret beskrivelse : fx navn/mærke, model, mængde, farve, størrelse, varighed, destination) _____ |
| Hvor befinder varen sig nu? (Hvis varen er sendt retur, oplys fragtfirma og hvornår varen er returneret) _____ |
| Beskriv forskellen mellem det du købte og det, du har modtaget. |
| Dato for hvornår forretningen er kontaktet (DD-MM-ÅÅÅÅ) _____ |
| Hvordan er forretningen kontaktet? (sæt x) <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Hjemmeside <input type="checkbox"/> Brev <input type="checkbox"/> Andet (beskriv) _____ |
| Hvad blev resultatet af din henvendelse til forretningen? <input type="checkbox"/> Forretningen har ikke reageret på henvendelsen <input type="checkbox"/> Forretningen har lovet at levere en ny vare - skriv ny leveringsdato _____ <input type="checkbox"/> Forretningen har bedt om at varen skal returneres (vedlæg kopi af kvittering for returnering) <input type="checkbox"/> Forretningen har lovet at returnere beløbet/en del af beløbet (vedlæg dokumentation) <input type="checkbox"/> Forretningen vil ikke oplyse returadresse og varen kan derfor ikke returneres (vedlæg dokumentation) <input type="checkbox"/> Andet (beskriv) _____ |
| Vedlæg dokumentation, der understøtter "Hvad er der bestilt". Det kan f.eks. være en faktura, ordrebekræftelse, internetbeskrivelse eller mail, som f.eks. indeholder følgende: varebetegnelse, antal, mærke, model, farve, størrelse osv. |
| Vedlæg dokumentation, der understøtter "Hvad er modtaget" feltet. Det kan f.eks. være et billede. |
| Vedlæg dokumentation for, hvis du har returneret varen. Det kan f.eks. være en kvittering fra posthuset. |
| Er der anden dokumentation, som kan være relevant, må du også gerne vedlægge dette. |

Tro og love erklæring / Customer affidavit

På tro og love erklærer jeg, at oplysningerne er korrekte. Hvis politiet efterforsker sagen, er jeg indforstået med, at banken giver politiet de oplysninger, de har brug for i forbindelse med sagen. / I solemnly declare that the information is correct. If the case is investigated by the police, I hereby consent to the Bank providing the police with any information they may require in connection with the case.

Sted og dato / Place and date

Kortholders underskrift / Cardholder's signature