

Du skal udfylde blanketten elektronisk

## Jeg har ikke fået pengene retur, selvom jeg har annulleret købet eller returneret varen

Du kan kun gøre indsigelse, hvis du har brugt din fortrydelsesret ved at annullere købet inden for 14 dage. Det gælder, hvis du har betalt din vare med Dankort og har nægtet at modtage den eller ikke har hentet den. I begge tilfælde skal du have givet sælgeren besked om, at du fortryder købet. Har du betalt med Visa eller MasterCard, kan Danske Bank i nogle tilfælde også hjælpe, hvis du har modtaget varen og returneret den.

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.

Det er vigtigt, at du udfylder **alle** felter i blanketten og vedlægger dokumentation for, at du har penge til gode, og hvad du har bestilt.

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](mailto: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:**

Jeg har ikke fået pengene retur, selvom jeg har annulleret købet eller returneret varen. / Credit not received.

**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 sket (sæt x), og vedlæg dokumentation der understøtter årsagen

 Jeg har gjort brug af min lovbestemte fortrydelsesret og annulleret handlen inden for 14 dage. (vedlæg dokumentation) Jeg har annulleret købet jf. forretningens vilkår (vedlæg kopi af annullering og forretningens vilkår) Jeg har annulleret handlen ved at returnere det bestilte (oplys fragtfirma og hvornår varen er returneret, og vedlæg kvittering fra fragtfirmaet) \_\_\_\_\_ Forretningen har lovet at tilbageføre beløbet (vedlæg dokumentation for aftalen med forretningen, f.eks. kreditnota) Andet (beskriv og vedlæg dokumentation) \_\_\_\_\_

Dato for hvornår forretningen er kontaktet (DD-MM-ÅÅÅÅ) \_\_\_\_\_

Hvordan er forretningen kontaktet? (sæt x)  E-mail  Telefon  Hjemmeside  Brev Andet (beskriv) \_\_\_\_\_

Hvad blev resultatet af henvendelsen til forretningen? (sæt x)

 Forretningen har ikke reageret på henvendelsen Forretningen har lovet at levere varen - skriv ny leveringsdato \_\_\_\_\_ Forretningen har lovet at returnere beløbet (vedlæg dokumentation) Forretningen vil ikke oplyse returadresse og varen kan derfor ikke returneres (vedlæg dokumentation) Andet (beskriv) \_\_\_\_\_

Vedlæg dokumentation, der understøtter "Hvad er der bestilt". Det kan f.eks. være en faktura, ordrebekræftelse, internet-beskrivelse eller mail, som f.eks. indeholder følgende: varebetegnelse, antal, mærke, model, farve, størrelse osv.

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