

OVERSIGT OVER DINE MULIGHEDER FOR AT FÅ TILBAGEFØRT EN DANKORTBETALING, NÅR DER ER TALE OM FJERNSSALG

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

Har du handlet ved fjernsalg skal du kontakte os snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på eller burde være blevet opmærksom på, at du kan have krav på tilbageførelse 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.

Inden du kontakter os om et fjernsalg, 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 rette henvendelse til os snarest muligt, efter du har konstateret, at dette er tilfældet.

Du skal være opmærksom på, at der ikke går for længe, inden du kontakter os, da du i så fald kan risikere at miste din indsigelsesmulighed. Derfor bør du under alle omstændigheder kontakte os, hvis du ikke har fundet en løsning med forretningen indenfor 1-2 måneder.

Når du kontakter os, skal du kunne dokumentere dit krav. Det kan du f.eks. gøre ved hjælp af e-mail korrespondancen, fakturaen og/eller ordrebekræftelsen fra forretningen eller en udskrift fra forretningens hjemmeside. Du kan altid spørge os om, hvilken dokumentation, der er nødvendig i den enkelte situation.

Selvom du ikke har krav på en tilbageførelse af en betaling via Danske Bank, kan du stadig have et krav mod forretningen, og du kan eventuelt også have mulighed for at klage over forretningen til Forbrugerklagenævnet.

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 rette henvendelse til os senest 13 måneder efter transaktionen er trukket på din konto.

I skemaet på næste side kan du se eksempler på typiske situationer, hvor du kan gøre indsigelse over fjernsalg foretaget med dit dankort. Eksemplerne er ikke udtømmende, så spørg os altid, hvis du er i tvivl om dine muligheder for at gøre indsigelse.

Indsigelsesmuligheder – dankort brugt ved fjernsalg

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførsel af betaling med dankort
Forretningen har trukket et højere beløb, end jeg har godkendt.	Den telefon, jeg bestilte, kostede 488 kr., men forretningen har trukket 599 kr.	Du kan få tilbageført differencen mellem det aftalte beløb og det hævede beløb via Danske Bank, hvis du kan dokumentere, at der er trukket et højere beløb, end du har godkendt. Dokumentationen kan f.eks. være en faktura, der viser det korrekte beløb.
Jeg har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret ved at undlade at modtage eller afhente den bestilte vare. Bemærk, at hvis varen er afleveret i din postkasse, så betragtes varen som leveret, og du kan ikke få beløbet tilbageført via Danske Bank.	Jeg bestilte en bog over internettet, men har fortrudt købet og har derfor ikke afhentet bogen på posthuset. Varen er af postvæsenet returneret til forretningen, men jeg har ikke fået mine penge retur.	Du kan få tilbageført kortbetalingen via Danske Bank under forudsætning af, at du kan dokumentere, at du selv har forsøgt at løse problemet direkte med forretningen. Bemærk, at du også kan få tilbageført betalingen, hvis du har fortrudt købet og har afbestilt varen, inden den blev sendt.
Den bestilte vare er leveret, men jeg har fortrudt mit køb.	Jeg bestilte en bog over internettet, men har fortrudt mit køb, efter at varen er leveret.	Bemærk, at hvis varen er leveret og du efterfølgende fortryder dit køb, kan du ikke få tilbageført beløbet via Danske Bank.
Jeg har ikke fået den bestilte vare leveret.	Jeg har aldrig modtaget noget fra sælger.	Du kan få tilbageført betalingen via Danske Bank, hvis varen ikke er leveret.

<p>Jeg har ikke fået den betalte service/ydelse leveret</p>	<p>Jeg har købt og betalt en rejse/flybillet, koncertbillet eller lignende, men har ikke modtaget servicen/ydelsen</p>	<p>Du kan få tilbageført betalingen via Danske Bank under forudsætning af, at du kan dokumentere, at du selv har forsøgt at løse problemet direkte med forretningen, samt at du har handlet direkte med arrangøren/rejseselskabet og ikke gennem en formidler.</p> <p>Det vil fremgå af betingelserne, om der er tale om en formidler.</p>
<p>Den leverede vare er mangelfuld, defekt eller ikke som beskrevet.</p>	<p>Den vare, jeg har modtaget, svarer ikke til den vare, jeg har bestilt f.eks. er skoene str. 38, men jeg bestilte str. 40.</p>	<p>Du kan ikke få tilbageført betalingen via Danske Bank. Du skal selv løse problemet med forretningen.</p> <p>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 os.</p>

<p>Forretningen som jeg har handlet med, er gået konkurs.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Den vare som jeg har bestilt og betalt kan ikke leveres, da forretningen er gået konkurs. 2. Den flybillet som jeg bestilte og forudbetalte kan jeg ikke bruge, da flyselskabet er gået konkurs. <p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hvis du ikke har aftalt forudbetaling, eller der ikke er branchekutyme for forudbetaling, kan du få tilbageført betalingen via Danske Bank, hvis der ikke sker levering på grund af konkurs. 2. Hvis der er en branchekutyme for forudbetaling (f.eks. flyrejser og koncerter), kan du ikke få betalingen tilbageført via Danske Bank. Du kan rette henvendelse til kurator i konkursboet. Dette gælder, uanset om du har købt billetten hos en formidler eller direkte hos flyselskabet. 3. Da du har aftalt forudbetaling med forretningen, kan du ikke få betalingen tilbageført via Danske Bank. Du skal rette henvendelse til kurator i konkursboet.
---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------