

## Oversigt over dine muligheder for at få tilbageført en betaling, der er gennemført med Mastercard.

Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, der er gennemført med dit Mastercard, 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 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.

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 tilbageførsel 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 uautoriserende 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 Mastercard.

Eksemplerne er ikke udtømmende, så spørg os altid, hvis du er i tvivl om dine muligheder for at gøre indsigelse.

## Indsigelsesmuligheder - Mastercard brugt ved fjernsalg

| Problem  | Eksempel   | Mulighed for tilbageførelse af betaling med Mastercard  |
|--|--|---|
| 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.<br><br>Dokumentationen kan f.eks. være en faktura, der viser det korrekte beløb  |
| Jer har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret og givet forretningen besked, før varen er blevet leveret.   | 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 Danske Bank under forudsætning af, at du kan dokumentere, at du har givet forretningen besked.   |
| Jeg har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret.<br><br>(Bemærk, at der ikke gælder samme begrænsning som ved et Dankort køb, idet du ikke taber din ret til at gøre indsigelse selv om du har modtaget varen) | Jeg bestilte en bog over internettet, men har fortrudt købet. Varen er af postvæsenet returneret til forretningen, men jeg har ikke fået mine penge retur.<br><br>Bemærk, at der kan være forskellige fortrydelsesfrister, når du handler på udenlandske hjemmesider. Se evt. mere herom på <a href="http://forbrugereuropa.dk">forbrugereuropa.dk</a> | Fordi du har betalt med dit Mastercard kan du få tilbageført kortbetalingen via Danske Bank, under forudsætning af, at du kan dokumentere, at du har sendt varen retur.   |
| Jeg har ikke fået den bestilte vare/tjenesteydelse leveret.  | Jeg har aldrig modtaget noget fra sælger.  | Du kan få tilbageført betalingen via Danske Bank, 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.  | Fordi du har betalt med dit Mastercard kan du i visse tilfælde få tilbageført betalingen via Danske Bank, hvis du kan dokumentere, at varen afviger væsentligt fra det, du bestilte. Kontakt os for at høre nærmere herom.<br><br>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. |

## Indsigelsesmuligheder - Mastercard brugt ved fjernsalg

| Problem   | Eksempel  | Mulighed for tilbageførelse af betaling med Mastercard  |
|---|---|---|
| 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) Du kan få tilbageført betalingen via Danske Bank, hvis du ikke får leveret varen.  |
|   | 2) Den flybillet som jeg bestilte og forudbetalte kan jeg ikke bruge, da flyselskabet er gået konkurs.  | 2) Fordi du har betalt med dit Mastercard kan du få tilbageført betalingen via Danske Bank, hvis du ikke får den forudbetalte flyrejse pga. konkurs. Det gælder også, hvis rejsen er købt via en formidler og formidleren ikke sørger for, at du kommer af sted på anden måde.  |
|   | 3) Jeg har aftalt med forretningen at forudbetale halvdelen af en bordplade, der skal tilrettes.<br>Nu er forretningen gået konkurs, inden jeg har fået den tilrettede bordplade.                     | 3) Fordi du har betalt med dit Mastercard kan du få tilbageført betalingen via Danske Bank, hvis du ikke får den forudbetalte bordplade pga. konkurs.   |
| Jeg har bestilt en mærkevare, men forretningen har sendt en kopivare. | Jeg har bestilt et par originale Nike løbesko over internettet, men den vare jeg har modtaget er en kopi.<br><br>Jeg har fået oplyst, at kopivaren skal destrueres, uden at jeg får nogen erstatning. | Fordi du har betalt med dit Mastercard, kan du få tilbageført betalingen via Danske Bank under forudsætning af, at du kan dokumentere, at der er tale om en kopivare.<br><br>Det kan dokumenteres på en af følgende måder:<br><br>1) Ejeren af rettighederne til varemærket eller dennes repræsentant har kontaktet dig og har krævet kopivaren udleveret,<br><br>2) SKAT har sendt et brev om, at varen er stoppet i tolden, fordi der er tale om en kopivare,<br><br>3) En uafhængig ekspert eller sagkyndig har fastslået, at der er tale om en kopivare.<br><br>Derudover skal øvrige krav for tilbageførelse være opfyldt, fx at du har henvendt dig snarest muligt til Danske Bank. |