

Kortholders rettigheder ved betaling med hhv. Visa og Dankort

Muligheder for at få tilbageført en betaling når kortholder har betalt med hhv. Visa- og Dankort-delen af Visa/Dankort

Nr.	Problem	Eksempel	Betaling med Dankort	Betaling med Visa
1	Forretningen har trukket et højere beløb, end det 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 dit pengeinstitut. Du skal kunne dokumentere, at der er trukket et højere beløb end aftalt (fx en faktura med korrekt beløb), og at du har haft kontaktet forretningen i forsøg på at løse sagen først.	Du kan få tilbageført differencen mellem det aftalte beløb og det hævede beløb via dit pengeinstitut. Du skal kunne dokumentere, at der er trukket et højere beløb end aftalt (fx en faktura med korrekt beløb), og at du har haft kontaktet forretningen i forsøg på at løse sagen først.
2	Jeg har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret og givet forretningen besked, <i>før</i> varen er blevet leveret.	Jeg bestilte en bog over internettet, men har fortrudt købet og har derfor afbestilt varen, inden den er blevet leveret.	Hvis du forgæves forinden har forsøgt at løse sagen direkte med forretningen, kan du få tilbageført kortbetalingen via dit pengeinstitut, hvis du kan dokumentere, at du har givet forretningen besked indenfor fristen.	Hvis du forgæves forinden har forsøgt at løse sagen direkte med forretningen, kan du få tilbageført kortbetalingen via dit pengeinstitut, hvis du kan dokumentere, at du har givet forretningen besked indenfor fristen.
3	Jeg har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret og givet forretningen besked, <i>efter</i> varen er blevet leveret.	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.	Hvis du forgæves forinden har forsøgt at løse sagen direkte med forretningen, kan du kan få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, hvis du kan dokumentere, at varen er returneret indenfor fristen.	Hvis du forgæves forinden har forsøgt at løse sagen direkte med forretningen, kan du kan få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, hvis du kan dokumentere, at varen er returneret indenfor fristen. <i>*Bemærk at der kan gælde andre regler, når du handler på udenlandske hjemmesider. Se mere herom på forbrugereuropa.dk</i>
4	Jeg har ikke modtaget den bestilte vare/tjenesteydelse.	Jeg har bestilt en vare på internettet, men har aldrig modtaget noget fra sælger.	Hvis du forgæves forinden har forsøgt at løse sagen direkte med forretningen, kan du få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut. <i>*OBS du kan ikke få beløbet refunderet, hvis manglende levering skyldes at forretningen er erklæret konkurs.</i>	Hvis du forgæves forinden har forsøgt at løse sagen direkte med forretningen, kan du få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut. Det gælder også, hvis manglende levering skyldes at forretningen er gået konkurs.

5	Den leverede vare er defekt.	Den vare jeg har modtaget, er i stykker og/eller virker ikke som den skal. Det kan fx være en hårtørrer, som ikke virker, eller en vase der er gået i stykker.	Hvis varen er defekt, skal du forsøge at løse sagen med forretningen. Du kan ikke få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut.	Hvis du kan dokumentere, at varen er defekt, og at du har sendt varen retur og forsøgt at løse fejlen med forretningen, har du samme muligheder som ved pkt. 4 ("vare/tjenesteydelse ikke leveret"), og så kan du få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut.
6	Den leverede vare er ikke som beskrevet.	Den vare jeg har modtaget, svarer ikke til den vare, jeg har bestilt. Det kan fx være en forkert farve, eller at jeg har modtaget sko i str. 38, men har bestilt str. 40.	Hvis du kan dokumentere, at varen afviger væsentligt fra det, du har bestilt (fx med en ordrebekræftelse på den vare, som du burde have fået), og at du har sendt varen retur og forsøgt at løse fejlen med forretningen, har du samme muligheder som ved pkt. 4 ("vare/tjenesteydelse ikke leveret"), og så kan du få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut.	Hvis du kan dokumentere, at varen afviger væsentligt fra det, du har bestilt, og at du har sendt varen retur og forsøgt at løse fejlen med forretningen, har du samme muligheder som ved pkt. 4 ("vare/tjenesteydelse ikke leveret"), og så kan du få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut.
7	Jeg har forudbestilt og betalt en vare, men forretningen er gået konkurs.	1) Den fysiske vare, som jeg har bestilt og betalt, kan ikke leveres, fordi forretningen er gået konkurs. 2) Jeg har forudbetalt en vare/service (fx en fly- eller koncertbillet), som jeg ikke kan bruge, fordi udbyderen er gået konkurs 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.	1, 2, 3) Hvis du helt eller delvist har forudbetalt en vare/service med Dankort-delen af dit kort, <u>er du ikke dækket i tilfælde af at forretningen går konkurs</u> . Du kan derfor ikke få tilbageført beløbet via dit pengeinstitut, men skal derimod gøre krav mod konkursboet.	1) Du kan få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, hvis du ikke får leveret varen. 2. Du kan få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, hvis du ikke får din vare/service pga. konkurs. Det gælder også, hvis du har købt rejsen via en formidler, og formidleren ikke sørger for, at du fx kommer afsted på enden vis, hvis der er tale om en flybillet. 3) Hvis du har betalt med Visa-delen af dit kort, kan du få tilbageført beløbet via dit pengeinstitut, hvis du ikke får den forudbetalte bordplade grundet konkurs. Det gælder uanset om du har bestilt og betalt i en fysisk forretning eller på internettet.
8	Jeg har bestilt en mærkevare, men forretningen har sendt en kopivare.	Jeg har bestilt et par originale Nike løbesko på internettet, men den vare jeg har modtaget er en kopi. Jeg har fået oplyst, at kopivaren skal destrueres, uden at jeg får nogen erstatning.	Hvis du kan dokumentere, at du har sendt varen retur og forsøgt at løse fejlen med forretningen, har du samme muligheder som ved pkt. 4 ("vare/tjenesteydelse ikke leveret"), og så kan du få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut.	Hvis du kan dokumentere, at der er tale om en kopivare, har du samme muligheder som ved pkt. 4 ("vare/tjenesteydelse ikke leveret"), og så kan du få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut. Det kan dokumenteres på en af følgende måder:

				1. Ejeren af rettighederne til varemærket eller dennes repræsentant har kontaktet dig og har krævet kopivaren udleveret. 2. SKAT har sendt et brev om, at varen er stoppet i tolden, fordi der er tale om en kopivare. 3. En uafhængig ekspert eller sagkyndig har fastslået, at der er tale om en kopivare. Du skal kunne dokumentere, at du har sendt varen retur og at du har forsøgt at løse fejlen med forretningen.
9	3.mandsmisbrug på internettet eller uberettiget/fejlagtig opkrævning af køb på internettet.	På min kontooversigt kan jeg se en betaling for et køb på internettet, som jeg ikke kender til.	Du skal spærre dit kort med det samme. Derefter kan du som udgangspunkt få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut.	Du skal spærre dit kort med det samme. Derefter kan du som udgangspunkt få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut. Du kan risikere at hæfte for en selvrisiko, hvis der fx er benyttet MitID til at gennemføre betalingen. Se nærmere herom i Regler for Visa/Dankort vedr. hæftelse og selvrisiko.
10	3.mandsmisbrug i fysisk handel	Jeg har mistet eller fået stjålet mit kort, og jeg opdager at der er blevet gennemført betalinger med kortet, som jeg ikke selv har gennemført, før jeg nåede at spærre mit kort.	Du skal spærre dit kort med det samme, hvis du opdager at du har mistet det. Hvis dit kort var tabt eller stjålet på købstidspunktet, kan du få tilbageført beløbet via dit pengeinstitut. Vær opmærksom på, at der kan være en selvrisiko (se nærmere herom i Regler for Visa/Dankort vedr. hæftelse og selvrisiko).	Du skal spærre dit kort med det samme, hvis du opdager at du har mistet det. Hvis dit kort var tabt eller stjålet på købstidspunktet, kan du få tilbageført beløbet via dit pengeinstitut. Vær opmærksom på, at der kan være en selvrisiko (se nærmere herom i Regler for Visa/Dankort vedr. hæftelse og selvrisiko).
11	Jeg er blevet opkrævet for et abonnement, som jeg ikke har indgået en aftale om.	Jeg har handlet i en forretning, som efterfølgende opkræver for et abonnement, som jeg ikke tydeligt er blevet oplyst om og accepterede, da jeg handlede.	Hvis du forgæves forinden har forsøgt at løse sagen direkte med forretningen, kan du få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, men bemærk at forretningen har mulighed for at gøre modindsigelse, hvis de kan dokumentere, at du blev tydeligt oplyst og accepterede.	Hvis du forgæves forinden har forsøgt at løse sagen direkte med forretningen, kan du få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, men bemærk at forretningen har mulighed for at gøre modindsigelse, hvis de kan dokumentere, at du blev tydeligt oplyst og accepterede.

12	Jeg er blevet opkrævet for et abonnement, som jeg har opsagt.	Jeg har opsagt mit fitness-abonnement i henhold til vilkårene for opsigelse, men fitness-kæden fortsætter med at opkræve den tilbagevendende betaling efter opsigelsesfristen.	Hvis du har opsagt dit abonnement i henhold til forretningens vilkår for opsigelse, og du har kontaktet udbyderen uden at få pengene tilbageført efter maks. 30 dage, kan du få tilbageført beløbet via dit pengeinstitut.	Hvis du har opsagt dit abonnement i henhold til forretningens vilkår for opsigelse, og du har kontaktet udbyderen uden at få pengene, kan du få tilbageført beløbet via dit pengeinstitut.
13	Jeg er blevet opkrævet dobbelt for det samme køb eller beløbet er betalt på anden måde.	Jeg har foretaget ét køb hos forretningen, men forretningen har trukket beløbet to gange.	Hvis du har forsøgt at løse sagen med forretningen og debiteringen er sket fra samme kort, samme beløb, fra samme forretning og på samme købsdato, kan du få tilbageført beløbet via dit pengeinstitut.	Hvis du har forsøgt at løse sagen med forretningen, samt har dokumentation for at betalingen er gennemført dobbelt/på anden måde, kan du få tilbageført beløbet via dit pengeinstitut.