

## Nordea Card Disputes (1963)

Helgeshøj Allé 67

DK-2630 Taastrup

**Jeg har ikke modtaget den lovede kreditering, eller jeg har annulleret/returneret købet**

*I did not receive the promised refund or I cancelled/returned the goods*

Kortholders navn/Cardholder's name		Personnummer/Personal registration number	
Adresse/Address			
Postnr/Postal code	By/City	Telefon dagtimerne/Daytime phone number	
Kontonummer/Account number		Kortnummer/Card number	

Jeg ønsker at blive kontaktet vedrørende sagen på følgende måde:

*I prefer to be contacted regarding the dispute as follows:*

Digital post i Netbank og mobilbanken/Digital mail in Netbank and the mobile banking app  
Kun muligt, hvis du er over 18 år *Only possible if you are over 18 years old*

Fysisk brev til min hjemmeadresse/Physical letter to my home address

Indsigelsen vedrører (antal)  
*The dispute concerns (number of)*

transaktioner  
*transactions*

**Du skal bruge denne blanket, hvis forretningen stadig ikke har krediteret købet, efter du har annulleret det.**

**Du skal indsende din** indsigelse hurtigst muligt efter, at du er blevet opmærksom på dit krav.

*You can only dispute transactions after having unsuccessfully tried to solve the problem with the merchant.*

For at kunne behandle sagen har vi brug for en udførlig beskrivelse af, hvorfor du gør indsigelse.  
*We need a detailed description of the event to handle your dispute.*

## Indsigelse vedrørende manglende kreditering efter annullering af køb

*Dispute concerns lack of refund*

Kortholders navn/Cardholder's name	Kortnummer/Card number
------------------------------------	------------------------

**Jeg har ikke modtaget den lovede kreditering, eller jeg har annulleret/returneret købet**  
*I did not receive the promised refund or I cancelled/returned the goods*

Hvilken dato har forretningen informeret dig om, at du havde et beløb til gode? <i>On which date did the merchant inform you that you were due a credit?</i>	DD-MM-ÅÅÅÅ/DD-MM-YYYY
Hvordan har forretningen informeret dig om dit tilgodehavende? <i>How did the merchant inform you that you were due a credit?</i>	
Har du dokumentation, der viser, at forretningen er villig til at refundere beløbet - f.eks. en kreditnota? Hvis ja, vedlæg dokumentationen. <i>Can you provide documentation showing that the merchant is willing to refund the amount - for example, a credit note? If yes, please enclose a copy.</i>	Ja/Yes    Nej/No
Hvilket beløb har forretningen accepteret at ville refundere? <i>What amount has the merchant agreed to refund?</i>	
Anfør forretningens svar, da du kontaktede dem for at løse sagen, efter varen var returneret eller servicen annulleret? * <i>State the merchant's response to your contact when you tried to resolve the matter after the goods were returned/the service was cancelled? *</i>	

\* Vedlæg dokumentation herfor, hvis forretningen nægtede, at: a) modtage returvarer, b) oplyse returadresse, c) eller oplyste dig om, at varen ikke skulle sendes retur.

\* Provide documentation if the merchant refused to: a) take the goods back, b) give you a return address, OR if the merchant c) informed you that you did not need to return the goods.

## Annulering af vare/service | Cancellation of goods/service

Hvilken vare /service har du annulleret? <i>Which goods/service did you cancel?</i>	
Hvilken dato har du annulleret varen/servicen? <i>On which date did you cancel the goods/service?</i>	DD-MM-ÅÅÅÅ/DD-MM-YYYY
Hvordan har du annulleret varen/servicen? <i>How did you cancel the goods/service?</i>	
Hvornår skulle du have modtaget varen/servicen? <i>When were you supposed to receive the goods/service?</i>	DD-MM-ÅÅÅÅ/DD-MM-YYYY
Var du informeret om forretningens betingelser for annullering af varer /service? <i>Were you informed of the merchant's terms &amp; conditions regarding cancellation of goods/services?</i>	Ja/Yes    Nej/No

## Returnering af vare | Goods returned

Hvilken vare har du returneret? <i>Which goods did you return?</i>	
Hvornår modtog du denne vare? <i>When did you receive the goods?</i>	DD-MM-ÅÅÅÅ/DD-MM-YYYY
Hvilken dato har du returneret varen? <i>On which date did you return the goods?</i>	DD-MM-ÅÅÅÅ/DD-MM-YYYY
Hvordan og med hvilket fragtfirma er varen returneret? <i>How did you return the goods and which courier did you use?</i>	
Var du informeret om forretningens betingelser for returnering af varer? <i>Were you informed of the merchant's terms &amp; conditions regarding the return of goods?</i>	Ja/Yes    Nej/No
Track & Trace nummer, hvis muligt <i>Track &amp; Trace number, if available</i>	
Hvilken dato har du rykket for kreditering af varekøbet? <i>On which date did you follow up regarding the crediting of the purchase?</i>	DD-MM-ÅÅÅÅ/DD-MM-YYYY

## Indsigelse vedrørende manglende kreditering efter annullering af køb

*Dispute concerns lack of refund*

Kortholders navn/ <i>Cardholder's name</i>	Kortnummer/ <i>Card number</i>
--	--------------------------------

**Jeg har ikke modtaget den lovede kreditering, eller jeg har annulleret/returneret købet**  
*I did not receive the promised refund or I cancelled/returned the goods*

Tansaktion(er), der gøres indsigelse imod – <i>(Disputed transactions)</i> :			
Købsdato <i>(purchase date)</i>	Forretning <i>(name of merchant)</i>	Beløb i valuta <i>(amount/currency)</i>	Beløb i DKK <i>(amount in DKK)</i>

Jeg erklærer på tro og love, at oplysningerne er korrekte. Hvis politiet efterforsker sagen, er jeg indforstået med, at kortudsteder giver politiet de oplysninger, de har brug for i forbindelse med sagen. Hvis du er under 18 år, skal indsigelsesblanketten underskrives af en forælder eller værge.

*I solemnly declare that the above information is correct. If the case is investigated by the police, I hereby consent to the card issuer providing the police with any information they may require in connection with the case. If the cardholder is under 18 years of age, the dispute form must be signed by a parent or legal guardian.*

Dato/*Date*

Kundens underskrift/*Customer's signature* / Forælders/værges underskrift - hvis kunden er under 18 år/  
*Signature of parent or legal guardian - if the customer is under 18 years of age*