

## Indsigelse (Dispute)

Denne formular gælder kun for kunder hos tidligere Arbejdernes Landsbank A/S (nu en del af AL Sydbank A/S)



This form is only valid for customers of the former Arbejdernes Landsbank A/S (now part of AL Sydbank A/S)

### 5. Den modtagne vare eller ydelse er ikke som beskrevet eller er defekt

Du kan gøre indsigelse, hvis du har modtaget en vare/service, som ikke er som beskrevet eller er defekt ved modtagelsen. Når en vare/service ikke er som beskrevet, menes det, at kvaliteten ikke er den samme som oplyst af forretningen eller at forretningens handelsbetingelser er misvisende.

#### Før du kan gøre indsigelse, skal du

- Selv have kontaktet forretningen for at løse sagen. Det er oftest den hurtigste måde at rette fejlen på. Hvis du ikke får løst sagen med forretningen, kan du gøre indsigelse ved at udfylde blanketten nedenfor.
- Forsøge at returnere varen. Tilbyder forretningen af hente varen, skal du tage imod dette tilbud. Er varen installeret af forretningen, skal forretningen selv hente varen.

#### Sådan skal du gøre:

1. Udfyld blanketten elektronisk eller med blokbogstaver – alle sider
2. Print blanketten ud
3. Underskriv blanketten – på side 9
4. Send blanketten sammen med evt. påkrævet dokumentation til:

**AL Sydbank**  
**Fraud Prevention**  
**Sluseholmen 3**  
**2450 København SV**

Når vi har modtaget din blanket, vil du modtage en bekræftelse på, at vi har modtaget din indsigelse.

## Oplysninger om kortholder (Information about cardholder)

| Beskrivelse<br>(Description)                                                                                | Oplysninger<br>(Informations)                                                                                                                                                               |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| <b>Kortholders navn</b><br>Name of cardholder                                                               |                                                                                                                                                                                             |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <b>Adresse</b><br>Address                                                                                   |                                                                                                                                                                                             |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <b>Postnr. og by</b><br>ZIP code and city                                                                   |                                                                                                                                                                                             |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <b>CPR-nr.</b><br>Social Security No.                                                                       |                                                                                                                                                                                             |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <b>Telefonnr./Mobilnr.</b><br>Telephone/Mobile number                                                       |                                                                                                                                                                                             |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <b>Mailadresse</b><br>Email                                                                                 |                                                                                                                                                                                             |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <b>Reg.nr. og kontonr.</b><br>Reg. no. and account no.                                                      |                                                                                                                                                                                             |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <b>Kortnummer</b><br><b>(kun de 4 første og 4 sidste cifre)</b><br>Card no. (the first 4 and last 4 digits) | <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> |  |  |   |   | X | X | X | X | X | X | X | X |  |  |  |  |
|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                             |  |  | X | X | X | X | X | X | X | X |   |   |  |  |  |  |
| <b>Virksomhedens navn (kun ved firmakort)</b><br>Name of company (only if Businesscard)                     |                                                                                                                                                                                             |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <b>CVR-nr. (kun ved firmakort)</b><br>CVR-no. (only if Business card)                                       |                                                                                                                                                                                             |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |

# Indsigelse (Dispute)

## Oplysninger om kort (Card information)

| Beskrivelse<br>(Description)                | Oplysninger<br>(Informations)                                                                                                                                                                                          |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|
| <b>Kortholdernavn</b><br>Name of cardholder |                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>Kortnummer</b><br>Card number            | <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> |  |  |  |   |   | X | X | X | X | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  | X | X | X | X | X | X | X | X |   |   |  |  |  |  |  |  |

## Indsigelsen vedrører (Disputed transactions)

Udfyld kun én transaktion på hver linje.  
(Complete only one transaction per line).

| Købsdato<br>(Purchase date) | Forretningens fulde navn<br>(Name of merchant) | Udenlandsk transaktionsbeløb<br>(Foreign transaction amount) | Valuta f.eks. EUR<br>(Currency e.g. EUR) | Indsigelsesbeløb i DKK<br>(Amount in DKK) |
|-----------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                             |                                                |                                                              |                                          |                                           |
|                             |                                                |                                                              |                                          |                                           |
|                             |                                                |                                                              |                                          |                                           |
|                             |                                                |                                                              |                                          |                                           |
|                             |                                                |                                                              |                                          |                                           |

## Jeg modtog en vare/service som ikke var som beskrevet eller var defekt (I received goods/services which were not as described or were defective)

Hvilken vare/service har du købt?  
(What goods/services did you purchase?)

**Hvordan er varen/service anderledes i forhold til købsaftalen?**

(In what way are the goods/services not as described compared to the arrangement with the merchant?)

**Giv venligst en detaljeret beskrivelse af uoverensstemmelsen.**

(Please give a detailed description of the discrepancy).

**Hvilken ekspert har udtalt sig om varen/service?**

(Specify which expert made a statement concerning the goods/services).

**Ved kvalitetsspørgsmål, er det en god ide at få en eksperterklæring, som understøtter din sag.**

(If the case is regarding quality of the goods/services, an expert's opinion is recommended to support the dispute).

**Hvad har eksperten udtalt om varen/service?**

(What did the expert state concern the goods/services?)

**Hvilken dato modtog du varen?**

(What date did you receive the goods?)

Dato (Date):

**Hvilken dato har du forsøgt at kontakte forretningen for at løse sagen?**

(On what date did you attempt to resolve the matter with the merchant directly?)

Dato (Date):

## Hvordan kontaktede du forretningen?

(How did you attempt to contact the merchant?)

## Hvad svarede forretningen, da du kontaktede dem for at løse sagen, efter varen var returneret eller servicen var annulleret?

(What was the merchant's response when you contacted the merchant to resolve the matter after the goods were returned/the service was cancelled?)

### Du skal vedlægge dokumentation, hvis forretningen:

- nægtede at modtage returvaren
- nægtede at oplyse returadresse til dig
- oplyste dig, at varen ikke skulle sendes retur

Please provide documentation if the merchant:

- refuse to receive the goods by return
- refuse to give you a return address
- informed you that you did not need to return the goods

## Hvilken dato har du returneret varen?

(On what date did you return the goods?)

**Dato** (Date):

## Hvordan og med hvilket fragtfirma har du returneret varen?

(How did you return the goods and which courier did you use?)

## Track & Trace nummer, hvis muligt.

(Track & Trace number, if available).

**Track & Trace nr.** (Track & Trace no.):

**Hvis du har bedt forretningen om at hente varen  
(If you have asked the merchant to pick up the goods)**

**Hvornår og hvordan har du bedt forretningen om at afhente varen?**  
(When and how did you ask the merchant to pick up the goods?)

**Hvornår - dato** (When - Date):

**Hvordan** (How):

**Når det ikke er muligt at returnere varen, fordi den er blevet installeret af forretningen, skal du forsøge at returnere varen til forretningen, ved at kontakte dem og prøve at blive enige om afhentning af varen.**

(When the goods cannot be returned, since it has been installed by the merchant, you need to attempt to return the goods to the merchant, by contacting them and trying to reach an agreement regarding collection of goods).

**Giv en detaljeret beskrivelse af, hvordan du har forsøgt at få varen returneret til forretningen – og en forklaring på, hvor varen er nu.**

(Please give a detailed description of this attempt and an explanation of the location of the goods now).

**Hvis det er en kopivare, du har modtaget, skal du kun besvare disse spørgsmål  
(If counterfeit, answer only these questions)**

**Hvilken vare/service har du købt?**  
(What goods/services did you purchase?)

**Hvilken dato modtog du varen?**  
(What date did you receive the goods?)

**Dato** (Date):

**Hvordan ved du, at du har modtaget en kopivare?**  
(How do you know the goods received are counterfeit?)

**Hvilken dato modtog du besked om, at varen var falsk?**  
(On what date did you receive notification that the goods were counterfeit?)

**Dato** (Date):

**Hvor befinder varen sig nu?**  
(Where are the goods located now?)

**Hvis købsbetingelserne for varen/service, du har købt, var misvisende, skal du kun besvare disse spørgsmål**

**(If the terms and conditions for the purchase were misrepresented answer only these questions)**

**Hvilken vare/service har du købt?**  
(What goods/services did you purchase?)

**Hvilke vilkår har du accepteret, da du gennemførte købet?**  
(Which terms did you agree to when you completed the purchase?)

**Hvordan afviger de fra forretningens påstand?**  
(How do they differ from the merchant's claim?)

## Indsigelse (Dispute)

**Hvilken dato foretog du det oprindelige køb?**  
(What date did you make the initial purchase?)

**Dato** (Date):

**Har du modtaget varer for transaktionsbeløbet?**  
(Did you receive any goods/service for this transaction amount?)

**Ja** (Yes)

**Nej** (No)

**Hvis ja, hvornår modtog du varen?**  
(If yes, when did you receive the goods/service?)

**Dato** (Date):

**Hvis ja, hvornår har du returneret varen?**  
(If yes, when did you return the goods?)

**Dato** (Date):

**Hvordan har du returneret varen?**  
(How did you return the goods?)

### Hvis du har bedt forretningen om at hente varen (If you have asked the merchant to pick up the goods)

**Hvornår og hvordan har du bedt forretningen om at afhente varen?**  
(When and how did you ask the merchant to pick up the goods?)

**Hvornår - dato** (When - date):

**Hvordan** (How):

**Hvilken dato har du forsøgt at kontakte forretningen for at løse sagen?**

(On what date did you attempt to resolve the matter with the merchant directly?)

**Dato** (Date):

**Hvordan kontaktede du forretningen?**

(How did you attempt to contact the merchant?)

**Hvad svarede forretningen, da du kontaktede dem for at løse sagen, efter varen var returneret eller servicen var annulleret?**

(What was the merchant's response when you contacted the merchant to resolve the matter after the goods were returned/the service was cancelled?)

### Erklæring og underskrift (Declaration and signature)

**Jeg erklærer på tro og love, at ovenstående oplysninger er korrekte. Hvis politiet efterforsker sagen, er jeg indforstået med, at kortudsteder giver politiet de oplysninger, de har brug for i forbindelse med sagen.**

(I solemnly declare that the above 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).

**Dato** (Date):

---

**Kortholders underskrift** (Cardholders signature)

**Husk – at du skal medsende følgende dokumentation**  
(Remember – you must send the following documentation):

**Kopi af faktura/ordrebekræftelse**  
(Copy of invoice/order confirmation)

**Kopi af din korrespondance med forretningen**  
(Copy of your correspondence with the merchant)

**Kopi af din dokumentation for, at du har returneret varen til forretningen**  
(Copy of documentation that you have returned the goods to the merchant)

**Kopi af dokumentation, hvis forretningen nægtede at modtage varen, nægtede at oplyse returadresse til dig eller oplyste dig, at varen ikke skulle sendes retur**  
(Copy of documentation, if the merchant refused to receive the goods by return, refused to give you a return address or informed you that you did not need to return the goods)

**Supplerende oplysninger (udfyldes kun, hvis du har tilføjelser til sagen)**  
Additional information (only to be filled in, if you have additions to the dispute)

**Det er vigtigt, at du har udfyldt alle felter i skemaet for at vi kan behandle din sag hurtigt.  
Hvis du senere får flere oplysninger i sagen eller modtager pengene fra forretningen, skal du kontakte os.**

**(It is important, that you have filled in all fields in the form, so that we can process your dispute quickly.  
If you later receive more information in the matter or receive the money from the bank,  
you must contact us).**