

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)



11. Betalingen er gennemført i forkert valuta

Hvis du har betalt for en vare med dit kort, og det viser sig, at beløbet er blevet trukket på din konto i en anden valuta end den, du har godkendt, kan du gøre indsigelse.

Før du kan gøre indsigelse, skal du selv have kontaktet forretningen. Det er ofte den hurtigste måde at rette fejlen på. Kan du ikke selv løse sagen med forretningen, kan du gøre indsigelse ved at udfylde blanketten nedenfor.

Sådan skal du gøre:

1. Udfyld blanketten elektronisk eller med blokbogstaver – alle 5 sider
2. Print blanketten ud
3. Underskriv blanketten – på side 5
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 (Description)	Oplysninger (Informations)																
Kortholders navn (Name of cardholder)																	
Adresse (Address)																	
Postnr. og by (ZIP code and city)																	
CPR-nr. (Social Security No.)																	
Telefonnr./Mobilnr. (Telephone/Mobile number)																	
Mailadresse (Email)																	
Reg.nr. og kontonr. (Reg. no. and account no.)																	
Kortnummer (kun de 4 første og 4 sidste cifre) 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						
Virksomhedens navn (kun ved firmakort) Name of company (only if Businesscard)																	
CVR-nr. (kun ved firmakort) CVR-no. (only if Business card)																	

Indsigelse (dispute)

Oplysninger om kort

Beskrivelse (Description)	Oplysninger (Informations)																
Kortholdernavn (Name of cardholder)																	
Kortnummer (Card number)	<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						

Indsigelsen vedrører (Disputed transactions)

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

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

Valutaen er ikke den samme, som jeg accepterede i forbindelse med købet
(The currency differs from the currency, I agreed to use during the purchase)

Hvilket valuta har du accepteret, jf. din nota?
(What currency did you agree to use, according to your transaction receipt?)

Har du en kopi af notaen?
(Do you have a copy of the transaction receipt?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Hvis ja, skal du medsende kopi af notaen
(If yes, you must provide a copy the receipt)

Kortholders forklaring (Cardholders statement)

Informerede forretningen dig om, at de ville trække transaktionen i en anden valuta end den lokale valuta?
(Did the merchant inform you that the transaction would be debited in a currency which is not the local valuta?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Fik du mulighed for at vælge, i hvilken valuta transaktionen skulle gennemføres?

(Were you given the opportunity to choose the currency in which the transaction should be completed?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Har du accepteret at betale i anden valuta end den lokale valuta?

(Did you agree to pay in a currency different from the local currency?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Blev transaktionen gennemført i accepteret valuta?

(Was the transaction completed in the currency that you accepted?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Hvornår har du kontaktet forretningen?

(When did you contact the merchant?)

Dato (Date):

Hvordan kontaktede du forretningen?

(How did you contact the merchant?)

Jeg kontaktede forretningen på følgende måde (I contacted the merchant as follows):

Email (Email)

Post (Mail)

Telefon (by phone)

Andet (Other)

Indsigelse (dispute)

Du skal medsende kopi af korrespondancen med forretningen.

(Please enclose copy of correspondence with the merchant)

Hvad var forretningens svar, da du oplyste dem, at betalingen var gennemført i forkert valuta?

(What was the merchant's response, when you told the merchant, that the transaction was completed in the wrong currency?)

Hvordan var forløbet i forbindelse med betalingen?

(Please describe the course of event in connection with the payment).

Husk – at du skal medsende følgende dokumentation:

(Remember – that you must send the following documentation):

Kopi af eventuel nota som dokumentation for det rigtige beløb

(Please enclose the receipt as proof of the correct amount)

Kopi af eventuel korrespondance med forretningen

(Copy of correspondence with the merchant)

Supplerende oplysninger (udfyldes kun, hvis du har tilføjelser til sagen)

Additional information (only to be filled in if you have additions to the dispute)

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)

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.