

Muligheder for tilbageførsel ved nethandel – Dankort

Gældende pr. 01-03-2025

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

Dine muligheder for ved nethandel at få tilbageført en betaling, der er gennemført med et Dankort

Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling til en forretning, der er gennemført med et Dankort, hvis købet er sket via en hjemmeside, forretningens app eller ved post- eller telefonordre. Disse køb kaldes også fjernsalg.

Dette gælder både for betalinger med Dankort-delen af et Visa/Dankort og betalinger med et Dankort. Det gælder også, når kortet er tilknyttet en mobilbetalingsløsning, og når kortet anvendes til betalingen. Apple Pay, Google Pay og MobilePay er eksempler på mobilbetalingsløsninger.

Der kan være forskel på, hvilke muligheder du har for tilbageførsel af en betaling afhængig af valg af betalingskort. Hvis du betaler med et Visa/Dankort, og forretningen tager imod både Visa-kort og Dankort, så har du ret til at vælge, om betalingen skal gennemføres som en Visa-transaktion eller en Dankort-transaktion. Det vil altid fremgå af din kontooversigt, om en betaling er gennemført som en Dankort- eller en Visa-transaktion.

Inden du kontakter dit pengeinstitut om tilbageførsel af en betaling, skal du selv søge at løse problemet med den forretning, du har handlet med. Hvis forretningen ikke reagerer på din henvendelse eller ikke bidrager til løsningen af problemet inden for kortere tid, skal du henvende dig til dit pengeinstitut snarest muligt, efter du har konstateret, at dette er tilfældet.

Du skal være opmærksom på, at der ikke går for længe, inden du kontakter dit pengeinstitut, da du i så fald kan risikere at miste din indsigelsesmulighed. Hvis du gør indsigelse inden for 14 dage efter, du er blevet eller burde være blevet opmærksom på dit krav, kan du som udgangspunkt være sikker på, at din indsigelse er rettidig.

Du bør under alle omstændigheder kontakte dit pengeinstitut, hvis du ikke har fundet en løsning med forretningen inden for 1 måned.

Når du kontakter dit pengeinstitut, 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 dit pengeinstitut om, hvilken dokumentation der er nødvendig i den enkelte situation.

Selv om du ikke har krav på en tilbageførsel af en betaling via dit pengeinstitut, kan du stadig have et krav mod forretningen, og du kan eventuelt også have mulighed for at klage over forretningen til Forbrugerklagenævnet.

Betalinger, som du ikke har godkendt (uautoriserede betalinger)

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 uautoriserede betaling. Du skal under alle omstændigheder gøre indsigelse til dit pengeinstitut senest 13 måneder efter, at beløbet er trukket på din konto.

Eksempler på muligheder for at få tilbageført en betaling

I skemaet nedenfor kan du se eksempler på en række af de typiske situationer, hvor du kan gøre indsigelse over fjernsalg foretaget med Dankort. Eksemplerne er ikke udtømmende, så spørg altid i dit pengeinstitut, hvis du er i tvivl om dine muligheder for at gøre indsigelse.

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførsel
Forretningen har trukket et højere beløb, end jeg har godkendt.	Den bog, jeg bestilte, kostede 299 kr., men forretningen har trukket 399 kr.	Du har mulighed for at få tilbageført differencen mellem det aftalte beløb og det hævede beløb via dit pengeinstitut, hvis du kan dokumentere, at der er trukket et højere beløb, end du har godkendt. Dokumentation kan f.eks. være en faktura, der viser det korrekte beløb.
Jeg 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 har mulighed for at få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut under forudsætning af, at du kan dokumentere, at du har givet forretningen besked.
Jeg har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret, efter varen er blevet leveret.	Jeg bestilte en bog over internettet, men har fortrudt mit køb. Varen er returneret til forretningen, men jeg har ikke fået mine penge retur.	Du har mulighed for at få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut. Det er normalt en forudsætning, 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 har mulighed for at få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, 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.	Du har mulighed for at få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, hvis du kan dokumentere, at varen afviger væsentligt fra det, du bestilte. Forud for kontakt til dit pengeinstitut skal du forsøge at kontakte forretningen for at udrede fejlen. Det er normalt også en forudsætning for tilbagebetaling, at du kan dokumentere, at du har sendt varen retur. 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 dit pengeinstitut.

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførsel
Forretningen, som jeg har handlet med, er gået konkurs.	Den vare, som jeg har bestilt, kan ikke leveres, da forretningen er gået konkurs. Men forretningen har trukket pengene uden at sende varen.	Hvis du ikke har aftalt forudbetaling, eller der ikke er branchekutyme for forudbetaling, kan du få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, hvis der ikke sker levering på grund af konkurs.
	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.	Da du har aftalt forudbetaling med forretningen, kan du ikke få betalingen tilbageført via dit pengeinstitut. Du skal henvende dig til kurator i konkursboet.
	Den flybillet, som jeg bestilte og forudbetalte, kan jeg ikke bruge, da flyselskabet er gået konkurs.	Fordi der er en branchekutyme om forudbetaling (f.eks. flyrejser og koncerter), kan du ikke få betalingen tilbageført via dit pengeinstitut. Du skal henvende dig til kurator i konkursboet. Dette gælder, uanset om du har købt billetten hos en formidler eller direkte hos flyselskabet.