

Muligheder for tilbageførsel ved nethandel – Mastercard

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 Mastercard

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

Dette gælder både for betalinger med et Mastercard debetkort eller et Mastercard kreditkort. 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.

Inden du kontakter dit pengeinstitut om tilbageførsel af en betaling, skal du selv søge at løse problemet med den forretning, du har handlet med. Dette gælder dog ikke, hvis forretningen er gået konkurs. 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 eller Forbruger Europa, hvis forretningen ligger i EU.

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, 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 dit Mastercard. 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, <u>før</u> 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, <u>efter</u> varen er leveret.	Jeg bestilte en bog over internettet, men har fortrudt købet. Varen er returneret til forretningen, men jeg har ikke fået mine penge retur. Bemærk, at der kan være forskellige fortrydelsesfrister, når du handler på udenlandske hjemmesider. Se evt. mere herom på https://forbrugereuropa.dk/	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 –

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførsel
		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.
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.	Du har mulighed for at få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, hvis du ikke får leveret varen.
	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.	Du har mulighed for at få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, hvis du ikke får den forudbetalte bordplade grundet konkurs.
	Den flybillet, som jeg bestilte og forudbetalte, kan jeg ikke bruge, da flyselskabet er gået konkurs	Du har mulighed for at få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, hvis du ikke får den forudbetalte flyrejse grundet konkurs. Det gælder også, hvis rejsen er købt via en formidler, og formidleren ikke sørger for, at du kommer af sted på anden måde.
Jeg har bestilt en mærkevare, men forretningen har sendt en kopi-vare.	Jeg har bestilt et par originale Nike løbesko over internettet, men den vare, jeg har modtaget, er en kopi.	<p>Du har mulighed for at få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut under forudsætning af, at du kan dokumentere, at der er tale om en kopi-vare.</p> <p>Det kan dokumenteres på en af følgende måder:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 kopi-vare. <p>Derudover skal øvrige krav for tilbageførsel være opfyldt, f.eks. at du har henvendt dig snarest muligt til dit pengeinstitut.</p>