

## Indsigelsesmuligheder med Visa

**Dine muligheder for at få tilbageført en betaling ved fjernsalg, der er gennemført med dit Visa-kort, Visa-delen af dit Visa/Dankort eller dit Dankort.**

Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, der er gennemført med dit Visa-kort, med Visa-delen af dit Visa/Dankort eller med dit Dankort. Købet skal være sket ved handel online eller ved post- eller telefonordre. Sådanne køb kaldes fjernsalg.

### **Bedre muligheder for tilbageførsel med Visa**

Dine muligheder for at få en betaling tilbageført ved fjernsalg kan være afhængig af, om du har brugt Visa eller Dankort, eller Visa- eller Dankort-delen af dit Visa/Dankort. Du er fx i visse situationer bedre stillet ved brug af Visa-kort, hvis den forretning, du har handlet med, går konkurs.

Du kan læse nærmere i afsnittet "[Eksempler på muligheder for at få tilbageført en betaling](#)" nedenfor.

### **Visa/Dankort – betaling med Visa- eller Dankortdelen?**

Hvis forretningen tager imod både Visa-kort og Dankort, vil din betaling blive gennemført som en Dankortbetaling. Det vil altid fremgå af posteringer på din konto, om en betaling er gennemført som en Dankort- eller en Visa-transaktion. Det vil fremgå af skiltning i forretningen eller på webshoppen, hvorvidt en forretning tager imod Dankort og/eller Visa-kort. Forretninger, der tager imod Dankort eller Visa-kort, vil skilte med henholdsvis Dankort- og Visa-logo.

Du har ret til at vælge, om det er Visa- eller Dankort-delen af dit Visa/Dankort, der bliver brugt i Danmark. I udlandet er det altid Visa.

### **Betalinger som du har godkendt (autoriserede betalinger)**

Du kan gøre indsigelse mod visse betalinger, som du selv har gennemført ved fjernsalg, hvis der er trukket et højere beløb end aftalt, den bestilte vare eller tjenesteydelse ikke er leveret, eller hvis du har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret.

### **Tidsfrister**

Ved betalinger du selv har godkendt, er det vigtigt, at du gør indsigelse snarest muligt efter, at du blev eller burde være blevet bekendt med, at der uretmæssigt er trukket en betaling på dit kort.

Snarest muligt er som udgangspunkt 14 dage efter, at du blev – eller burde være blevet – bekendt med, at der uretmæssigt er trukket en betaling på dit kort.

### **Indsigelsesfrister efter Visas regler**

Som udgangspunkt er der en indsigelsesfrist på 120 dage, som i udgangspunktet regnes fra transaktionsdatoen eller datoen for varens eller ydelsens oprindelige leveringstidspunkt.

Der kan dog gælde andre indsigelsesfrister afhængig af, hvilken indsigelsestype der er tale om. Det er derfor vigtigt, at du kontakter banken snarest muligt efter, at du blev – eller burde være blevet – bekendt med, at der uretmæssigt er trukket en betaling.

### Kontakt forretningen først

Inden du gør indsigelse, skal du selv søge at løse problemet med den forretning, du har handlet med. Dette gælder dog ikke, hvis forretningen er gået konkurs. I disse tilfælde skal du gøre indsigelse snarest muligt efter, at du bliver bekendt med, at forretningen er gået konkurs.

Hvis forretningen ikke reagerer på din henvendelse eller ikke bidrager til løsningen af problemet inden for kortere tid, skal du gøre indsigelse over for Jyske Bank snarest muligt efter, at du har konstateret, at dette er tilfældet.

### Gør indsigelse snarest muligt

Det er vigtigt, at der ikke går for længe inden du kontakter Jyske Bank, fordi du kan risikere at miste din indsigelsesmulighed. Derfor bør du under alle omstændigheder kontakte Jyske Bank, hvis du ikke har fundet en løsning med forretningen inden for ca. 1 måned.

Ellers risikerer du, at din indsigelse bliver afvist.

### Du skal kunne dokumentere dit krav

Når du kontakter Jyske Bank, skal du kunne dokumentere dit krav. Det kan du fx gøre ved hjælp af e-mailkorrespondancen, fakturaen og/eller ordrebekræftelsen fra forretningen eller en udskrift fra forretningens hjemmeside. Du kan altid spørge Jyske Bank om, hvilken dokumentation der er nødvendig i den enkelte situation.

Selv om du ikke har krav på en tilbageførsel af en betaling via Jyske Bank, 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, fx 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, at du er blevet opmærksom på den uautoriserede betaling. Du skal under alle omstændigheder rette henvendelse til Jyske Bank senest 13 måneder efter, at transaktionen er trukket på din konto.

Ellers risikerer du, at din indsigelse bliver afvist.

Hvis du gør indsigelse inden for 14 dage efter, at du er blevet bekendt med dit krav, kan du være sikker på, at din indsigelse er rettidig.

### **Eksempler på muligheder for at få tilbageført en betaling**

#### Betalinger med Visa

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

<b>Problem</b>	<b>Eksempel</b>	<b>Mulighed for tilbageførelse</b>
Forretningen har trukket et højere beløb, end jeg har godkendt.	Den telefon, jeg bestilte, kostede 488 kr., men forretningen har trukket 599 kr.	Du kan få tilbageført differencen mellem det aftalte beløb og det hævede beløb via Jyske Bank, hvis du kan dokumentere, at der er trukket et højere beløb, end du har godkendt.  Dokumentationen kan fx være en faktura, der viser det korrekte beløb.
Jeg har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret og givet forretningen besked, <i>før</i> 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 kan få tilbageført kortbetalingen via Jyske Bank under forudsætning af, at du kan dokumentere, at du har givet forretningen besked.
Jeg har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret, <i>efter</i> varen er leveret.  (Bemærk, at der her ikke gælder samme begrænsning som ved et Dankortkøb, idet du ikke taber din ret til at gøre indsigelse, selv om du har modtaget varen)	Jeg bestilte en bog over internettet, men har fortrudt købet. Varen er af postvæsenet 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 <a href="http://forbrugereuropa.dk">forbrugereuropa.dk</a> .	Fordi du har betalt med dit Visa-kort eller Visa-delen af dit Visa/Dankort, kan du få tilbageført kortbetalingen via Jyske Bank under forudsætning af, 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 forretningen.	Du kan få tilbageført betalingen via Jyske Bank, 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. Fx er skoene str. 38, men jeg bestilte str. 40.	Fordi du har betalt med dit Visa-kort eller Visa-delen af dit Visa/Dankort, kan du få tilbageført betalingen via Jyske Bank, hvis du kan dokumentere, at varen afviger væsentligt fra det, du bestilte. Forud for kontakt til Jyske Bank skal du sende varen retur og forsøge at kontakte forretningen for at udrede fejlen.  Bemærk at hvis du modtager noget helt andet end det, du har bestilt – fx hvis du har bestilt et par sko, men har fået en kjole – er det at betragte som en ikke-

		<p>levering, og du kan få tilbageført betalingen via Jyske Bank.</p>
<p>Forretningen, som jeg har handlet med, er gået konkurs.</p>	<p>Den vare, som jeg har bestilt og betalt, kan ikke leveres, da forretningen er gået konkurs.</p> <p>Den flybillet, som jeg bestilte og forudbetalte, kan jeg ikke bruge, da flyselskabet er gået konkurs.</p> <p>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.</p>	<p>Du kan få tilbageført betalingen via Jyske Bank, hvis du ikke får leveret varen.</p> <p>Fordi du har betalt med dit Visa-kort eller Visa-delen af dit Visa/Dankort, kan du få tilbageført betalingen via Jyske Bank, 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.</p> <p>Fordi du har betalt med dit Visa-kort eller Visa-delen af dit Visa/Dankort, kan du få tilbageført betalingen via Jyske Bank, hvis du ikke får den forudbetalte bordplade grundet konkurs.</p>
<p>Jeg har bestilt en mærkevare, men forretningen har sendt en kopivare.</p>	<p>Jeg har bestilt et par originale Nike løbesko over internettet, men den vare, jeg har modtaget, er en kopi.</p> <p>Jeg har fået oplyst, at kopivaren skal destrueres, uden at jeg får nogen erstatning.</p>	<p>Fordi du har betalt med dit Visa-kort eller Visa delen af dit Visa/Dankort, kan du få tilbageført betalingen via banken under forudsætning af, at du kan dokumentere, at der er tale om en kopivare.</p> <p>Det kan dokumenteres på en af følgende måder:</p> <p>Ejeren af rettighederne til varemærket eller dennes repræsentant har kontaktet dig og har krævet kopivaren udleveret.</p> <p>SKAT har sendt et brev om, at varen er stoppet i tolden, fordi der er tale om en kopivare.</p> <p>En uafhængig ekspert eller sagkyndig har fastslået, at der er tale om en kopivare.</p>

		Derudover skal øvrige krav for tilbageførsel være opfyldt, fx at du har henvendt dig snarest muligt til banken.
--	--	---

### **Betalinger med Dankort**

Du kan se eksempler på en række af de typiske situationer, hvor du kan gøre indsigelse over fjernsalg foretaget med dit Dankort eller Dankort-delen af dit Visa/Dankort her: [Fjernsalg Dankort \(finansdanmark.dk\)](https://finansdanmark.dk/fjernsalg-dankort)