

Dine muligheder for at få tilbageført en betaling ved fjernsalg foretaget med dit Visa/Dankort

Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, der er gennemført med dit Visa/Dankort, hvis købet er sket ved handel over internettet eller ved post- eller telefonordre. Disse køb kaldes fjernsalg.

Visa eller Dankort?

Hvis forretningen tager imod både Visa-kort og Dankort, kan du i nogle tilfælde selv vælge, om du vil betale med Visa- eller Dankortdelen af dit Visa/Dankort.

Muligheden for at få valget afhænger af butikkens kortterminal, og om kortet er udstedt efter august 2015. 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 hjemmesiden, hvorvidt en forretning tager imod Dankort og/eller Visa-kort. Forretninger, der tager imod Dankort eller Visakort, vil skilte med henholdsvis Dankort- og Visa-logo.

Om du har brugt Visa eller Dankort kan have betydning, hvis du ønsker betalingen tilbageført: F.eks. er du bedre stillet ved brug af Visa-kort, hvis den forretning du har handlet med går konkurs.

Hvis du ikke vælger, er det Dankort-delen af dit Visa/Dankort, der bliver brugt i Danmark. I udlandet er det altid Visa.

Det skal du gøre

Har du handlet ved fjernsalg, skal du indsende en indsigelsesblanket snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på eller burde være blevet opmærksom på, at du kan have krav på tilbageførsel af en betaling.

Hvis du gør indsigelse snarest muligt fx indenfor 14 dage, efter du er blevet eller burde være blevet opmærksom på dit krav, kan du være sikker på, at din indsigelse er rettidig.

Kontakt forretningen først...

Inden du indsender en indsigelsesblanket om et fjernsalg, 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 rette henvendelse til dit pengeinstitut snarest muligt efter du har konstateret, at dette er tilfældet.

... men vent ikke for længe inden du kontakter os

Du skal være opmærksom på, at der ikke går for længe inden du kontakter Jyske Bank, da du i så fald 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.

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-mail korrespondancen, 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.

Selvom 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, 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, du er blevet opmærksom på den uautoriserede betaling.

Du skal under alle omstændigheder rette henvendelse til Jyske Bank senest 13 måneder efter, transaktionen er trukket på din konto.