

Oversigt over dine muligheder for at få tilbageført en dankortbetaling, når der er tale om fjernsalg:

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

Har du handlet ved fjernsalg, skal du oprette en indsigelse 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, f.eks. inden for 14 dage efter du er blevet eller burde være blevet opmærksom på dit krav, kan du være sikker på, at din indsigelse er rettidig.

Inden du opretter indsigelsen, 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 oprette indsigelsen snarest muligt efter, du har konstateret, at dette er tilfældet. Du skal være opmærksom på, at der ikke går for længe, inden kontakter Lollands Bank, da du i så fald kan risikere at miste din indsigelsesmulighed. Derfor bør du under alle omstændigheder oprette en indsigelse, hvis du ikke har fundet en løsning med forretningen inden for 1 måned.

Du skal kunne dokumentere dit krav. Det kan du f.eks. gøre ved hjælp af e-mail korrespondance, fakturaen og/eller ordrebekræftelsen fra forretningen eller en udskrift fra forretningens hjemmeside.

Selv om du ikke har krav på en tilbageførsel af en betaling via Lollands 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, 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 oprette en indsigelse senest 13 måneder efter, transaktionen er trukket på din konto.

Nedenfor kan du se en liste for i hvilke tilfælde du kan gøre indsigelse. Listen er ikke udtømmende.

Problem	Eksempel	Dine muligheder
<i>Forretningen, jeg har handlet med, har trukket et højere beløb, end der var aftalt.</i>	Den telefon, jeg bestilte, kostede 499 kr., men forretningen har hævet 599 kr.	Du kan få tilbageført forskellen mellem det aftalte beløb og det hævede beløb via Lollands Bank. Det kræver dog, at du kan dokumentere, at der er trukket et højere beløb end det aftalte. Kontakt banken inden 14 dage med din dokumentation for, at der er trukket et højere beløb, end hvad du har godkendt. Dokumentationen kan være et print af

		bestillingen eller af bekræftelsen fra forretningen.
Jeg ønsker ikke at modtage og betale varen. Jeg har derfor udnyttet min fortrydelsesret ved ikke at afhente eller modtage varen.	Jeg bestilte en bog over internettet, men jeg har aldrig afhentet den på posthuset. Bogen er derfor blevet returneret til sælger, men jeg har ikke fået pengene retur.	Du kan få tilbageført kortbetalingen via Lollands Bank, hvis du kan dokumentere at betingelserne for udnyttelse af fortrydelsesretten er opfyldt. Kontakt banken inden 14 dage med din dokumentation for din fortrydelsesret. Det kan f.eks. være et link til eller et print af internetbutikkens forretningsbetingelser.
Den leverede vare er mangelfuld/forkert.	Varen, jeg har modtaget og betalt, svarer ikke til den, jeg bestilte. Fx er skoene str. 32, men jeg bestilte str. 40.	Du kan ikke få tilbageført betalingen via Lollands Bank. Du skal løse problemet direkte med forretningen.
Forretningen har trukket et beløb på min konto, som jeg ikke har godkendt.	Der er trukket f.eks. kr. 499 fra min konto – og jeg kan se, at pengene er overført til en butik, hvor jeg tidligere har købt et par sko. Jeg har ikke købt noget siden.	Du har mulighed for at få tilbageført betalingen via Lollands Bank. Kontakt banken inden 14 dage og gør indsigelse mod betalingen.
Jeg har ikke fået den bestilte vare.	Jeg har købt tre bøger på nettet, men de er ikke kommet.	Du kan få tilbageført betalingen, hvis varen ikke leveres. Dette gælder alene, hvis alle betingelserne herfor er opfyldt, fx at du har henvendt dig snarest muligt til Lollands Bank. Hvis du har indgået en aftale med forretningen om, at du betaler inden du får varen/ydelsen leveret, eller der er branchekutyme for forudbetaling, kan du ikke få tilbageført betalingen, hvis varen ikke leveres. Kontakt banken inden 14 dage.
Jeg har modtaget en vare, der ikke svarer til den bestilte.	Jeg har købt en skjorte på nettet. Men den, jeg har modtaget, kommer på ingen måde tæt på det, jeg bestilte.	Du kan få tilbageført betalingen, hvis du har modtaget en vare, der ikke svarer til det, du bestilte. Dette gælder alene, hvis alle betingelserne herfor er opfyldt, fx at du har henvendt dig snarest muligt til Lollands Bank. Hvis du har indgået en aftale med forretningen om, at du betaler inden du får varen/ydelsen leveret, eller der er branchekutyme for forudbetaling, kan du ikke få tilbageført betalingen. Kontakt banken inden 14 dage.
Forretningen, som jeg har handlet med, er gået konkurs.	Jeg har købt noget legetøj over nettet. Desværre gik	Hvis der ikke er indgået aftale om forudbetaling eller er branchekutyme for forudbetaling, kan du få tilbageført betalingen, hvis der ikke sker

	<p>forretningen konkurs, inden de nåede at levere legetøjet.</p>	<p>levering p.g.a. konkursen.</p> <p>Du kan alene få betalingen tilbageført, hvis alle dokumentationskrav er opfyldt, og du har henvendt dig til os snarest muligt.</p> <p>Kontakt banken inden 14 dage med din dokumentation for, at dit køb er sket før, forretningen er gået konkurs.</p>
	<p>Branchekutyme om forudbetaling:</p> <p>Den flybillet, som jeg bestilte og forudbetalte, har jeg ikke mulighed for at bruge - flyselskabet er gået konkurs.</p>	<p>Hvis der er en branchekutyme om forudbetaling (f.eks. flyrejser og koncerter), kan du ikke få betalingen tilbageført via Lollands Bank.</p> <p>Du skal kontakte kurator i konkursboet.</p> <p>Det gælder uanset, om du har købt billetten hos en formidler (f.eks. i et rejsebureau eller et billetkontor) eller direkte hos selskabet eller koncertarrangøren.</p>
	<p>Aftalt forudbetaling:</p> <p>Jeg har aftalt med forretningen, at jeg betaler halvdelen af en ny bordplade som depositum, da forretningen har en række udgifter til materialer. Nu er forretningen gået konkurs inden jeg har fået bordpladen leveret.</p>	<p>Hvis du har aftalt forudbetaling med forretningen, kan du ikke få pengene tilbage via Lollands Bank.</p> <p>Du skal kontakte kurator i konkursboet.</p>