



Mulighederne for at få tilbageført en betaling, der er gennemført med Visa-delen af dit Visa/dankort:

Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, der er gennemført med Visa-delen af dit Visa/dankort. Visa-delen af dit kort bruges til betaling i forretninger, som ikke tager imod dankort, men tager imod Visa-kort.

Hvis forretningen tager imod både Visa-kort og dankort, vil din betaling blive gennemført som en dankortbetaling (se særskilt beskrivelse herfor). Det vil altid fremgå af posteringer på din konto, om en betaling er gennemført som en dankort- eller 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 Visa-kort, vil skilte med henholdsvis dankort- og Visa-logo .  

Dine muligheder for at få tilbageført en betaling gælder både, når kortet er brugt i en fysisk butik, og når kortet er brugt til køb over internettet og ved post- og telefonordre.

Du skal 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.

Når du opretter en indsigelse, 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 kontakte os om hvilken dokumentation der er nødvendig.

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.

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

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.

Problem	Eksempel	Dine muligheder
Forretningen jeg har handlet med har trukket et højere beløb, end der var aftalt.	Den telefon jeg bestilte kostede 499 kr., men forretningen har hævet 599 kr.	Du kan få tilbageført differencen mellem det aftalte beløb og det hævede beløb via Lollands Bank, hvis du kan dokumentere, at der er trukket et højere beløb end, hvad du har godkendt. Derudover skal de øvrige betingelser for tilbageførsel være opfyldt, fx at du snarest muligt har henvendt dig til banken.
Jeg har returneret en vare i henhold til en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret.	Jeg bestilte en bog over internettet. Varen er blevet returneret til forretningen, men jeg har ikke fået pengene retur.	Du kan få tilbageført kortbetalingen via Lollands Bank under forudsætning af, at du kan dokumentere, at du har opfyldt betingelserne for udnyttelse af fortrydelsesretten. Derudover skal øvrige krav for tilbageførsel være opfyldt, fx at du har henvendt dig snarest muligt til banken.
Den leverede vare er mangelfuld, defekt eller ikke som beskrevet.	Den vare jeg har modtaget, svarer ikke til den vare jeg har bestilt, fx skoene er str. 32, men jeg bestilte str. 40.	Hvis du kan dokumentere, at varen ikke svarer til det, som du bestilte, kan du få tilbageført betalingen via Lollands Bank. Der skal være tale om en mangel, der kan konstateres allerede ved modtagelse af varen. Dokumentation kan fx ske ved kopi af specificeret faktura; der kan endvidere stilles krav om, at der indhentes en ekspertvurdering. Herudover skal de øvrige betingelser for tilbageførsel være opfyldt, fx at varen er leveret tilbage til forretningen, og at du har henvendt dig snarest muligt til banken.
Forretningen har trukket et beløb på min konto, som jeg ikke har godkendt.	Jeg er blevet opmærksom på en transaktion, som jeg aldrig har godkendt eller medvirket til.	Du kan få tilbageført betalingen via Lollands Bank, hvis betingelserne herfor er opfyldt, fx at du har henvendt dig snarest muligt til banken.
Jeg har annulleret en bestilling.	Jeg har bestilt og betalt for et hotelværelse, som jeg senere har afbestilt. Gælder tilsvarende ved annullering af udlejningsbil eller anden forudbetalt ydelse.	Hvis du kan dokumentere, at du i henhold til din aftale med hotellet er berettiget til at annullere bestillingen og få det fulde beløb retur, kan du få tilbageført kortbetalingen via Lollands Bank. Det er en betingelse for tilbageførsel af betalingen, at alle betingelserne herfor er opfyldt, fx at du har henvendt dig snarest muligt til banken.
Jeg har ikke fået den bestilte vare/tjenesteydelse leveret.	Jeg har aldrig modtaget noget fra sælger, eller jeg har modtaget noget som på ingen måde kommer tæt på det jeg bestilte.	Du kan få tilbageført betalingen, hvis varen/tjenesteydelsen ikke leveres. Dette gælder uanset, om du har handlet i en fysisk forretning eller over internettet. Hvis du har købt varen i fysisk handel, er det en betingelse for tilbageførsel af betalingen via Lollands Bank, at du kan dokumentere, at det er aftalt, at forretningen skal levere varen hos dig. Du kan kun få tilbageført betalingen, hvis alle betingelserne herfor er opfyldt, fx at du har

Forretningen som jeg har handlet med er gået konkurs.	Den tjenesteydelse (fx rejse eller koncertbillet) som jeg bestilte og forudbetalte har jeg ikke mulighed for at bruge - forretningen er gået konkurs. Det samme gælder i de situationer hvor du har forudbetalt en vare som bliver specielt tilpasset dit behov - fx en bordplade til et køkken.	henvendt dig snarest muligt til banken. Du kan få tilbageført betalingen via Lollands Bank, hvis du ikke får leveret den forudbetalt tjenesteydelse, fordi forretningen går konkurs. Dette gælder også hvis rejsen er købt via en formidler, og formidleren ikke sørger for, at du kommer af sted på anden måde. Det er en betingelse for tilbageførsel af betalingen, at alle betingelserne herfor er opfyldt, fx at du kan dokumentere din indsigelse, og at du har henvendt dig snarest muligt til banken.
--	---	---