

Kortholderindsigelser - Visa-delen af Visa/Dankort

Oversigt over dine muligheder 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 vil blive anvendt til betaling i forretninger, som tager imod Visa-kort, og som ikke tager imod Dankort. Det vil fremgå af skiltning i butikken, hvilke kort forretningen tager imod. Dine muligheder for at få tilbageført en betaling gælder såvel, når kortet er brugt i fysisk handel som når kortet er brugt til køb over internettet og ved post- eller telefonordre.

Du skal henvende dig i dit pengeinstitut snarest muligt, og så vidt muligt 14 dage efter, at du er blevet opmærksom på, at du kan have et krav på tilbageførsel af en betaling.

Inden du kontakter dit pengeinstitut, skal du altid selv søge at løse problemet med den forretning, du har handlet med. Dette gælder også, hvis forretningen er gået konkurs.

Du skal medbringe dokumentation for dit krav. Du kan få vejledning fra din bank bl.a. om, hvilken dokumentation der er nødvendig.

Selvom du ikke har krav på en tilbageførsel af en betaling via dit pengeinstitut, kan du stadig have et krav mod forretningen, og du vil i den situation have mulighed for at klage til Forbrugerklagenævnet.

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførsel af betaling med Visa-kort
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 hævdede beløb via din 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 dit pengeinstitut.
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 dit pengeinstitut 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 dit pengeinstitut.
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 dit pengeinstitut. 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 dit pengeinstitut.
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 dit pengeinstitut, hvis betingelserne herfor er opfyldt, fx at du har henvendt dig snarest muligt til dit pengeinstitut.
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 dit pengeinstitut. Det er en betingelse for tilbageførsel af betalingen, at alle betingelserne herfor er opfyldt, fx at du har henvendt dig snarest muligt til dit pengeinstitut.
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 dit pengeinstitut, 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 henvendt dig snarest muligt til dit pengeinstitut.
Forretningen som jeg har handlet med er gået konkurs.	<p>Den tjenesteydelse (fx rejse eller koncertbillet) som jeg bestilte og forudbetalte har jeg ikke mulighed for at bruge - forretningen er gået konkurs.</p> <p>Det samme gælder i de situationer hvor du har forudbetalt en vare som bliver specielt tilpasset dit behov - fx en bordplade til et køkken.</p>	<p>Du kan få tilbageført betalingen via dit pengeinstitut, 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.</p> <p>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 dit pengeinstitut.</p>