

## 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, både når kortet er brugt i fysisk handel, og når kortet er brugt til køb over internettet og ved post- eller telefonordre.

Bemærk, at tager en forretning imod både Visa-kort og dankort, vil betalingen blive gennemført som en dankortbetaling. Det vil altid fremgå af posteringerne på din konto, om en betaling er gennemført som en dankort eller en Visa-transaktion.

Du skal kontakte os, og så vidt muligt 14 dage, efter at du er blevet opmærksom på,

at du kan have krav på tilbageførelse af en betaling.

Inden du kontakter os, skal du 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 altid spørge os om, hvilken dokumentation der er nødvendig.

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

## Indsigelsesmuligheder – betaling med Visa-delen af Visa/Dankort

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførelse af betaling med Visa/Dankort
Forretningen har trukket et højere beløb, end der var aftalt.	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 Danske Bank, hvis du kan dokumentere, at der er trukket et højere beløb, end du har godkendt. Derudover skal de øvrige betingelser for tilbageførelse være opfyldt, f.eks. at du har kontaktet os hurtigst muligt.
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 Danske Bank, under forudsætning af, at du kan dokumentere, at du har opfyldt betingelserne for udnyttelse af fortrydelsesretten. Derudover skal øvrige krav for tilbageførelse være opfyldt, f.eks. at du har kontaktet os hurtigst muligt.
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 Danske Bank, hvis betingelserne herfor er opfyldt, f.eks. at du har kontaktet os hurtigst muligt.
Den leverede vare er mangelfuld, defekt eller ikke som beskrevet.	Den vare, jeg har modtaget, svarer ikke til den vare, jeg har bestilt. F.eks., er skoene 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 Danske Bank. Der skal være tale om en mangel, der kan konstateres allerede ved modtagelse af varen. Dokumentation kan f.eks. ske ved kopi af specificeret faktura; der kan endvidere stilles krav om, at der indhentes en ekspertvurdering. Herudover skal de øvrige betingelser for tilbageførelse være opfyldt, f.eks. at varen er leveret tilbage til forretningen, og at du har kontaktet os hurtigst muligt.
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 tilbageførelse af betalingen via Danske 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, f.eks. at du har kontaktet os hurtigst muligt.

## Indsigelsesmuligheder - betaling med Visa-delen af Visa/Dankort

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførelse af betaling med Visa/Dankort
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 Danske Bank. Det er en betingelse for tilbageførelse af betalingen, at alle betingelserne herfor er opfyldt, f.eks. at du har kontaktet os hurtigst muligt.
Forretningen, som jeg har handlet med, er gået konkurs.	Den tjenesteydelse (f.eks. 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 - f.eks. en bordplade til et køkken.	Du kan få tilbageført betalingen via Danske Bank, hvis du ikke får leveret den forudbetalte 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 tilbageførelse af betalingen, at alle betingelserne herfor er opfyldt, f.eks. at du kan dokumentere din indsigelse, og at du har kontaktet os hurtigst muligt.