

Indsigelsesordningen

Her kan du læse vejledning om indsigelse mod transaktioner foretaget på nettet ved brug af betalingskort. I henhold til Forbrugerombudsmandens retningslinjer vedrørende fjernsalg m.v. i betalingssystemer med betalingskort (december 1996), har en indehaver af et betalingskort, fx Dankort, VISA-Dankort, Mastercard m.fl., mulighed for at gøre indsigelse mod, at et givent beløb er trukket fra kortholders konto i forbindelse med anvendelse af betalingskortet som betalingsmiddel på internettet.

Endvidere indeholder § 74 i Lov om betalingstjenester, som trådte i kraft 1. november 2009, regler om charge-back, dvs. tilbageførsel af penge via udstederen, når en ydelse ikke leveres.

Du kan altid gøre indsigelse, såfremt der er trukket et beløb fra din konto og du kan godtgøre:

- at du ikke har modtaget varen
- at du har været udsat for et misbrug af kortoplysninger
- at du har fortrudt købet, inden du har modtaget varen ved fx at nægte at modtage den eller undlade at afhente den på posthuset
- at der er trukket et højere beløb, end du havde godkendt ved bestillingen

Det er en forudsætning, at din indsigelse ikke umiddelbart kan tilbagevises som urigtig.

Hvordan laver du en indsigelse?

Du skal gøre indsigelse ved at henvende dig til udstederen af betalingskortet, hvilket oftest er dit pengeinstitut. Inden du kontakter dit pengeinstitut, skal du altid selv forsøge at løse problemet med den forretning, du har handlet med.

Pengeinstituttet skal hjælpe dig med at udfylde en indsigelsesblanket og herefter skal pengeinstituttet, uden yderligere stillingtagen til indsigelsen, tilbageføre beløbet til dig.

Ønsker du at gøre en indsigelse gældende overfor en uautoriseret eller fejlbehæftet betalingstransaktion, skal du gøre dette hurtigst muligt.

OBS! Nets og bankerne kan have interne frister for hvor lang tid efter pengene er hævet, en indsigelse kan gøres gældende. Kontakt derfor altid dit pengeinstitut eller NETS hurtigst muligt, hvis du ønsker at gøre en indsigelse gældende.

Bemærk!

Reglerne om indsigelsesretten har til formål at regulere situationer, hvor gennemførelsen af en online betalingstransaktion i praksis stiller kortindehaver ringere end den forbruger, der betaler pr. efterkrav eller ved brug af et indbetalingskort, der følger med en leveret ydelse.

Det følger ikke af retningslinjerne, at kortindehaver skal stilles bedre end andre forbrugere ved køb af tilsvarende ydelser, blot fordi købet er foretaget via nettet. Formålet har ikke været at beskytte kortindehaver i tilfælde af betalingsmodtagers konkurs (dette følger bl.a. af Pengeinstitutankenævnets praksis).

Hvis man derfor fx har købt en koncertbillet, et kursus eller lign. på nettet, vil man ikke kunne gøre indsigelse mod transaktionen, hvis arrangementet aflyses pga. konkurs. Dette skyldes, at kortindehaveren her ikke er stillet ringere end den forbruger, der har købt billetten eller kurset i den fysiske verden.

Hvis man som forbruger føler sig uretmæssigt behandlet som følge af, at et pengeinstitut ikke har overholdt gældende regler, er der mulighed for at klage til Pengeinstitutankenævnet.