

## Muligheder for at få tilbageført en Dankort-betaling ved fjernsalg

Du har i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, der er gennemført med dit Dankort, hvis købet er sket ved handel over internettet eller ved post- eller telefonordre. I så fald skal du henvende dig til din Sydbank-afdeling snarest og så vidt muligt senest 14 dage efter, at du er blevet opmærksom på, at du kan have krav på tilbageførsel af en betaling.

Når du retter henvendelse til Sydbank, skal du medbringe dokumentation for dit krav. Spørg os evt. i forvejen om, hvilken dokumentation der er nødvendig. Inden du kontakter Sydbank, skal du dog selv først forsøge at løse problemet med den forretning, du har handlet med. Dette gælder dog ikke, hvis forretningen er gået konkurs.

Selv om du ikke har krav på en tilbageførsel af en betaling via banken, 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 Dankortbetaling
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 Sydbank, hvis du kan dokumentere, at der er trukket et højere beløb, end du har godkendt, og du har henvendt dig snarest muligt til Sydbank.
Jeg har udnyttet min fortrydelsesret ved at undlade at afhente eller modtage varen.	Jeg bestilte en bog over internettet, men jeg har aldrig afhentet den på posthuset, og varen er blevet returneret til sælger, men jeg har ikke fået pengene retur.	Du kan få tilbageført kortbetalingen via Sydbank, hvis du kan dokumentere, at betingelserne for udnyttelse af fortrydelsesretten er opfyldt. Derudover skal øvrige betingelser for tilbageførsel være opfyldt, f.eks. at du har henvendt dig snarest muligt til Sydbank.
Den leverede vare har været mangelfuld.	Den vare, jeg har modtaget og betalt, svarer ikke til den, jeg bestilte, f.eks. er skoene str. 32, men jeg bestilte str. 40.	Du kan ikke få tilbageført betalingen via Sydbank. Du skal selv løse problemet med forretningen.
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 har mulighed for at få tilbageført betalingen via din bank, hvis betingelserne herfor er opfyldt, f.eks. at du har henvendt dig snarest muligt til Sydbank.

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførsel af Dankortbetaling
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 ikke leveres. Dette gælder kun, hvis alle betingelserne herfor er opfyldt, f.eks. at du har henvendt dig snarest muligt til Sydbank.  Hvis du har indgået en aftale med forretningen om, at du betaler, inden du får varen/ydelsen leveret, eller der er branchekutyeme for forudbetaling, kan du ikke få tilbageført betalingen, hvis varen ikke leveres.
Forretningen, som jeg har handlet med, er gået konkurs	Den forretning, som jeg har bestilt og betalt en vare eller tjenesteydelse hos, er gået konkurs, inden de nåede at levere varen/tjenesteydelsen.	Hvis der ikke er indgået aftale om forudbetaling eller er branchekutyeme for forudbetaling, kan du få tilbageført betalingen, hvis der ikke sker levering pga. konkursen.  Du kan udelukkende få betalingen tilbageført, hvis alle dokumentationskrav er opfyldt, og du har henvendt dig til Sydbank snarest muligt.
	Branchekutyme om forudbetaling:  Den flybillet, som jeg bestilte og forudbetalte, har jeg ikke mulighed for at bruge, da flyselskabet er gået konkurs.	Hvis der er en branchekutyeme om forudbetaling (f.eks. flyrejser og koncerter), kan du ikke få betalingen tilbageført via Sydbank. Du skal rette henvendelse til kurator i konkursboet. Dette gælder, uanset om du har købt billetten hos en formidler eller direkte hos flyselskabet.
	Aftalt forudbetaling:  Jeg har aftalt med forretningen, at jeg betaler halvdelen af bordpladen som depositum, da forretningen har en række udgifter til materialer. Nu er forretningen gået konkurs, inden jeg har fået bordpladen leveret.	Hvis du har aftalt forudbetaling med forretningen, kan du ikke få betalingen tilbageført via Sydbank.  Du skal rette henvendelse til kurator i konkursboet.