

Muligheder for at få tilbageført en betaling, der er gennemført med dit MasterCard, Visa Electron eller Visa-delen af dit Visa/Dankort

Du har i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, der er gennemført med dit MasterCard, Visa Electron eller 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 skiltningen 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 din Sydbank-afdeling snarest og så vidt muligt senest 14 dage efter, at du er blevet opmærksom på, at du kan have et krav på tilbageførsel af en betaling. Du skal medbringe dokumentation for dit krav – spørg os evt. i forvejen om, hvilken dokumentation der er nødvendig. Inden du kontakter Sydbank, skal du altid selv først forsøge at løse problemet med den forretning, du har handlet med. Dette gælder også, 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 betaling med Visa-kort eller MasterCard
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 Sydbank, hvis du kan dokumentere, at der er trukket et højere beløb, end du har godkendt. Derudover skal øvrige krav for tilbageførsel være opfyldt, f.eks. at du har henvendt dig snarest muligt til Sydbank.
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 Sydbank, hvis du kan dokumentere, at du har opfyldt betingelserne for udnyttelse af fortrydelsesretten. Derudover skal øvrige krav for tilbageførsel være opfyldt, f.eks. at du har henvendt dig snarest muligt til Sydbank.

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførsel af betaling med Visa-kort eller MasterCard
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 Sydbank. 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 tilbageførsel være opfyldt, f.eks. at varen er leveret tilbage til forretningen, og at du har henvendt dig snarest muligt til Sydbank.
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 Sydbank, hvis betingelserne herfor er opfyldt, f.eks. at du har henvendt dig snarest muligt til Sydbank.
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 Sydbank. Det er en betingelse for tilbageførsel af betalingen, at alle betingelserne herfor er opfyldt, f.eks. at du har henvendt dig snarest muligt til Sydbank.
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 Sydbank, 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 henvendt dig snarest muligt til Sydbank.

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførelse af betaling med Visa-kort eller MasterCard
<p>Forretningen, som jeg har handlet med, er gået konkurs.</p>	<p>Den tjenesteydelse (f.eks. rejse eller koncertbillet), som jeg bestilte og forudbetalte, har jeg ikke mulighed for at bruge, da forretningen er gået konkurs.</p> <p>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.</p>	<p>Du kan få tilbageført betalingen via Sydbank, hvis du ikke får leveret den forudbetalte tjenesteydelse, fordi forretningen er gået 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 tilbageførelse af betalingen, at alle betingelserne herfor er opfyldt, f.eks. at du kan dokumentere din indsigelse, og at du har henvendt dig snarest muligt til Sydbank.</p>