

Oversigt over dine muligheder for ved fjernsalg at få tilbageført en betaling, der er gennemført med MasterCard

Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, der er gennemført med dit MasterCard, hvis købet er sket ved handel over internettet eller ved post- eller telefonordre. Disse køb kaldes fjernsalg.

Har du handlet ved *fjernsalg* skal du kontakte PenSam Bank snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på eller burde være blevet opmærksom på, at du kan have krav på tilbageførsel af en betaling. Hvis du gør indsigelse snarest muligt fx indenfor 14 dage efter du er blevet eller burde være blevet opmærksom på dit krav, kan du være sikker på, at din indsigelse er rettidig

Inden du kontakter PenSam Bank om et fjernsalg, skal du selv søge at løse problemet med den forretning, du har handlet med. Dette gælder dog ikke, hvis forretningen er gået konkurs. Hvis forretningen ikke reagerer på din henvendelse eller ikke bidrager til løsningen af problemet inden for kortere tid, skal du rette henvendelse til PenSam Bank snarest muligt efter du har konstateret, at dette er tilfældet. Du skal være opmærksom på, at der ikke går for længe inden du kontakter PenSam Bank, da du i så fald kan risikere at miste din indsigelsesmulighed. Derfor bør du under alle omstændigheder kontakte PenSam Bank, hvis du ikke har fundet en løsning med forretningen indenfor 1-2 måneder.

Når du kontakter PenSam Bank, skal du kunne dokumentere dit krav. Det kan du fx gøre ved hjælp af e-mail korrespondancen, fakturaen og/eller ordrebekræftelsen fra forretningen eller en udskrift fra forretningens hjemmeside. Du kan altid spørge PenSam Bank om, hvilken dokumentation, der er nødvendig i den enkelte situation.

Selvom du ikke har krav på en tilbageførsel af en betaling via PenSam Bank, kan du stadig have et krav mod forretningen, og du kan eventuelt også have mulighed for at klage over forretningen til Forbrugerklagenævnet.

Betalinger som du ikke har godkendt (uautoriserede betalinger)

Du kan i visse situationer også have mulighed for at få tilbageført en uautoriseret betaling, fx hvis forretningen har trukket et beløb som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget. Hvis du udnytter muligheden for at få en uautoriseret betaling tilbageført, har du pligt til at reagere snarest muligt efter du er blevet opmærksom på den uautoriserede betaling. Du skal under alle omstændigheder rette henvendelse til PenSam Bank senest 13 måneder efter transaktionen er trukket på din konto.

Eksempler på muligheder for at få tilbageført en betaling

I skemaet nedenfor kan du se eksempler på en række af de typiske situationer, hvor du kan gøre indsigelse over fjernsalg foretaget med dit MasterCard. Eksemplerne er ikke udtømmende, så spørg altid PenSam Bank, hvis du er i tvivl om dine muligheder for at gøre indsigelse.

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførsel
Forretningen har trukket et højere beløb, end jeg har godkendt.	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 PenSam Bank, hvis du kan dokumentere, at der er trukket et højere beløb, end du har godkendt. Dokumentation kan fx være en faktura, der viser det korrekte beløb.
Jeg har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret og givet forretningen besked, før varen er blevet leveret.	Jeg bestilte en bog over internettet, men har fortrudt købet og har derfor afbestilt varen, inden den er blevet leveret.	Du kan få tilbageført kortbetalingen via PenSam Bank under forudsætning af, at du kan dokumentere, at du har givet forretningen besked.
Jeg har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret, efter varen er leveret. (Bemærk, at der her ikke gælder samme begrænsning som ved et Dankortkøb, idet du ikke taber din ret til at gøre indsigelse, selv om du har modtaget varen).	Jeg bestilte en bog over internettet, men har fortrudt købet. Varen er af postvæsenet returneret til forretningen, men jeg har ikke fået mine penge retur. Bemærk, at der kan være forskellige fortrydelsesfrister, når du handler på udenlandske hjemmesider. Se evt. mere herom på forbrugereuropa.dk	Fordi du har betalt med dit MasterCard, kan du få tilbageført kortbetalingen via PenSam Bank under forudsætning af, at du kan dokumentere, at du har sendt varen retur.
Jeg har ikke fået den bestilte vare/tjenesteydelse leveret.	Jeg har aldrig modtaget noget fra sælger.	Du kan få tilbageført betalingen via PenSam Bank, hvis varen ikke leveres.
Den leverede vare er mangelfuld, defekt eller ikke som beskrevet.	Den vare, jeg har modtaget, svarer ikke til den vare, jeg har bestilt. Fx er skoene str. 38, men jeg bestilte str. 40.	Fordi du har betalt dit MasterCard, kan du i visse tilfælde få tilbageført betalingen via PenSam Bank, hvis du kan dokumentere, at varen afviger væsentligt fra det, du bestilte. Kontakt PenSam Bank for at høre nærmere herom. Bemærk, at hvis du modtager noget helt andet end det, du har bestilt – fx hvis du har bestilt et par sko, men har fået en kjole – er det at betragte som ikke-levering, og du kan få tilbageført betalingen via PenSam Bank.
Forretningen, som jeg har handlet med, er gået konkurs.	1) Den vare, som jeg har bestilt og betalt, kan ikke leveres, da forretningen er gået konkurs. 2) Den flybillet, som jeg bestilte og forudbetalte, kan jeg ikke bruge, da flyselskabet er gået konkurs 3) Jeg har aftalt med forretningen at forudbetale halvdelen af en bordplade, der skal tilrettes. Nu er forretningen gået konkurs, inden jeg har fået den tilrettede bordplade.	1) Du kan få tilbageført betalingen via PenSam Bank, hvis du ikke får leveret varen. 2) Fordi du har betalt med dit MasterCard, kan du få tilbageført betalingen via PenSam Bank, hvis du ikke får den forudbetalte flyrejse grundet konkurs. Det gælder også, hvis rejsen er købt via en formidler, og formidleren ikke sørger for, at du kommer af sted på anden måde.. 3) Fordi du har betalt med dit MasterCard, kan du få tilbageført betalingen via PenSam Bank, hvis du ikke får den forudbetalte bordplade grundet konkurs.

Problem	Eksempel	Mulighed for tilbageførsel
Jeg har bestilt en mærkevare, men forretningen har sendt en kopivare.	Jeg har bestilt et par originale Nike løbesko over internettet, men den vare, jeg har modtaget, er en kopi. Jeg har fået oplyst, at kopivaren skal destrueres, uden at jeg får nogen erstatning.	Fordi du har betalt med dit MasterCard, kan du få tilbageført betalingen via banken under forudsætning af, at du kan dokumentere, at der er tale om en kopivare. Det kan dokumenteres på en af følgende måder: 1) Ejeren af rettighederne til varemærket eller dennes repræsentant har kontaktet dig og har krævet kopivaren udleveret. 2) SKAT har sendt et brev om, at varen er stoppet i tolden, fordi der er tale om en kopivare. 3) En uafhængig ekspert eller sagkyndig har fastslået, at der er tale om en kopivare. Derudover skal øvrige krav for tilbageførsel være opfyldt, fx at du har henvendt dig snarest muligt til banken. Derudover skal øvrige krav for tilbageførsel være opfyldt, fx at du har henvendt dig snarest muligt til PenSam Bank.