

Payment Business Services

PBS A/S
Lautrupbjerg 10
P.O. 500
DK - 2750 Ballerup

T +45 44 68 44 68
F +45 44 86 09 30
pbmailservice@pbs.dk
www.pbs.dk

PBS-nr. 00010014
CVR-nr. 20016175

Forretningsgang for returnering af Dankort-internetbetalinger

Indholdsfortegnelse

Forord	3
Indhold	3
Dankort internet-betalinger	4
Indhold	4
Indledning	4
Returnering af Dankort internet-betalinger	5
Behandling.....	5
Behandling, fortsat.....	6
Behandling, fortsat.....	7
Behandling af uenighed mellem parterne	7
Behandling af uenighed mellem parterne, fortsat	8
Returneringsårsager.....	9
Indledning	9
Skema	9
Skema, fortsat.....	10

Forord

Indhold

Formålet med denne vejledning er at give et overblik over, hvad der skal til for at foretage en returnering af Dankort-internetbetalinger.

Dankort internet-betalinger

Indhold

Dette kapitel indeholder nedenstående afsnit:

- Returnering af Dankort-internetbetalinger
- Returneringsårsager

Indledning

Kapitlet indeholder en beskrivelse af, hvordan man behandler returnering af Dankort-internetbetalinger samt en beskrivelse af de mest gængse returneringsårsager.

Returnering af Dankort-internetbetalinger

Behandling

Nedenstående skema beskriver, hvordan pengeinstituttet foretager returnering af Dankort internet-betalinger.

Trin	Handling				
1.	Pengeinstituttet ønsker at returnere en internetbetaling eller modtage en henvendelse med en indsigelse fra kortindehaver.				
	<table border="1"><thead><tr><th>Hvis</th><th>Så</th></tr></thead><tbody><tr><td>der er tale om en indsigelse fra kortindehaver</td><td>drøftes årsagen til indsigelsen med kunden med henblik på at undgå misforståelser.</td></tr></tbody></table>	Hvis	Så	der er tale om en indsigelse fra kortindehaver	drøftes årsagen til indsigelsen med kunden med henblik på at undgå misforståelser.
	Hvis	Så			
	der er tale om en indsigelse fra kortindehaver	drøftes årsagen til indsigelsen med kunden med henblik på at undgå misforståelser.			
<p><i>Det er vigtigt at spørge grundigt ind til kundens anvendelse af internettet. Har kunden været inde på den omhandlede forretnings web-site og i givet fald, hvorledes købsaccepten har fundet sted. Hensigten er at undgå, at der fremsendes uberettigede indsigelser.</i></p> <p><i>Ved alle uberettigede indsigelser faktureres pengeinstituttet for 250,00 kr.</i></p>					
<table border="1"><thead><tr><th>Hvis</th><th>Så</th></tr></thead><tbody><tr><td>der er basis for at gå videre med indsigelsesbehandlingen</td><td>følges nedenstående trin og handlingsmodel fra trin 2-8.</td></tr></tbody></table>	Hvis	Så	der er basis for at gå videre med indsigelsesbehandlingen	følges nedenstående trin og handlingsmodel fra trin 2-8.	
Hvis	Så				
der er basis for at gå videre med indsigelsesbehandlingen	følges nedenstående trin og handlingsmodel fra trin 2-8.				
<p><i>Ved tvivl om hvordan en indsigelse skal behandles, kan pengeinstituttet kontakte PBS Indsigelsesservice.</i></p> <p><i>Pengeinstituttet faktureres 50,00 kr. pr. opkald</i></p>					
	<table border="1"><thead><tr><th>Hvis</th><th>Så</th></tr></thead><tbody><tr><td>der er tale om manglende dækning mv.</td><td>skal returnering ske til forretningens pengeinstitut ved brug af blanketten "forespørgsel/meddelelse vedrørende postering cleareret dokumentløst".</td></tr></tbody></table>	Hvis	Så	der er tale om manglende dækning mv.	skal returnering ske til forretningens pengeinstitut ved brug af blanketten "forespørgsel/meddelelse vedrørende postering cleareret dokumentløst".
Hvis	Så				
der er tale om manglende dækning mv.	skal returnering ske til forretningens pengeinstitut ved brug af blanketten "forespørgsel/meddelelse vedrørende postering cleareret dokumentløst".				
2.	Pengeinstituttet krediterer kortindehaver beløbet.				

fortsættes næste side

Returnering af Dankort internet-betalinger, fortsat

Behandling, fortsat

Trin	Handling
3.	<p>Pengeinstituttet indhenter/fremskaffer evt. relevant dokumentation til understøttelse af indsigelsen.</p> <p><i>Det skal understreges, at der ikke må stilles krav om dokumentation ved kundeindsigelser. Det vil dog ofte med dokumentation, der understøtter kundens indsigelse, være muligt hurtigere at afslutte en sag, og gendebitering fra forretningen kan undgås. Mulig dokumentation fremgår af den vedlagte liste over returneringsårsager mv. (numrene refererer til de, der fremgår af indsigelsesblanketten).</i></p>
4.	<p>Pengeinstituttet udfylder og underskriver en indsigelsesblanket, der tillige underskrives af kortindehaver, hvis der er tale om kundeindsigelse.</p> <p><i>Vær omhyggelig med at udfylde blanketten korrekt. Er den fulde arkivnøgle ikke opgivet, vil PBS og efterfølgende forretningen have svært ved at identificere transaktionen. Det er også vigtigt, at alle 16 cifre af kortnummeret fremgår.</i></p>
5.	<p>Indsigelsesblanket og dokumentation fremsendes til PBS - Forretningsservice.</p> <p><i>Vær opmærksom på de fastlagte tidsfrister. Overskridelse af tidsfristerne betyder ikke, at fremsendelse ikke kan finde sted, men de aftalemæssige rettigheder fortabes, således at risikoen for tab overtages. Der er fastlagt følgende tidsfrister:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Kortindehaverindsigelser: skal være indsendt til PBS senest 150 dage efter postering.• Kortudstederindsigelse (blanket DK-597): Skal være indsendt til PBS senest 10 dage efter postering.• Gendebitering: Evt. 2. returnering til PBS skal ske senest 45 dage efter gendebitering. (Tilsvarende skal PBS afslutte sin sagsbehandling, herunder afhandling med forretning, inden for 45 dage.)
6.	<p>PBS kvitterer for modtagelsen af blanket og evt. dokumentation.</p> <p><i>Hvis materialet ikke er i orden, returneres dette til pengeinstituttet samtidig med, at pengeinstituttet faktureres 50,00 kr.</i></p>

fortsættes næste side

Returnering af Dankort internet-betalinger, fortsat

Behandling, fortsat

Trin	Handling	
7.	Hvis	Så
	indsigelsesblanket og evt. dokumentation er i orden	går PBS videre med sagen, og behandler denne hurtigst muligt.
	PBS vurderer, at returneringen kan gennemføres	krediteres kortindehaverens konto, og forretningens konto debiteres.
Der fremsendes breve til henholdsvis forretning og kortindehavers pengeinstitut. <i>PBS' returnering til forretningen skal være i overensstemmelse med den indgåede indløsningsaftale for forretninger, der modtager internetbetalinger.</i>		
8.	Pengeinstituttet tilbagefører den under trin 2 gennemførte "straks-kreditering" fra kundens konto.	

Normalt vil en sag være afsluttet efter trin 8.

Behandling af uenighed mellem parterne

Hvis	Så
forretningen gør indsigelse mod den foretagne returnering	vil PBS behandle sagen på ny.

Dette kan resultere i, at

- PBS, i henhold til indløsningsaftalen, afviser forretningens indsigelse som ubegrundet eller
- PBS vurderer, at forretningens indsigelse er berettiget.

fortsættes næste side

Returnering af Dankort internet-betalinger, fortsat...

Behandling af uenighed mellem parterne, fortsat

Hvis	Så
forretningens indsigelse er berettiget	vil PBS foretage gendebitering af kortindehavers konto (såfremt kreditering allerede er sket jf. trin 7) og fremsende indsigelsesblanket til kortindehavers pengeinstitut.
gendebiteringen accepteres af kortindehaver eller pengeinstituttet	er sagen slut.
dette ikke er tilfældet	fremsendes indsigelsesblanketten på ny til PBS evt. med supplerende oplysninger og dokumentation.

- PBS vurderer herefter sagen og afslutter den.
 - Begge parter tilskrives om resultatet, og beløbet trækkes endeligt.
-

Returneringsårsager

Indledning

Vedlagte skema beskriver de gængse returneringsårsager, dokumentation og frister

Skema

Kode	Beskrivelse af returneringsårsag	Dokumentation	Frist
4526	Kortindehaver har ikke foretaget transaktionen.	Normalt ingen dokumentation.	Indsendes til PBS senest 150 dage efter postering.
4534	Kortindehaver har ikke foretaget alle transaktioner fra den pågældende forretning.	Kopi/print af kvittering for den vedkendte transaktion.	Indsendes til PBS senest 150 dage efter postering.
4512	Beløbet er debiteret 2 gange. Bemærk, at transaktionerne skal være identiske, dvs. det skal være samme transaktion, der er kørt igennem 2 gange. Hvis der er tale om to forskellige transaktioner henvises til kode 4534.	Kopi/print af kvittering for den vedkendte transaktion.	Indsendes til PBS senest 150 dage efter postering.
4524	Det debiterede beløb er ikke det beløb, kortindehaver har accepteret. Der kan foretages returnering af differencen mellem det korrekte beløb og det debiterede beløb.	Kopi/print af kvittering for det vedkendte beløb.	Indsendes til PBS senest 150 dage efter postering.
4554	Varen er ikke leveret.	Dokumentation af lovet leveringstidspunkt.	Indsendes til PBS senest 150 dage efter postering.

fortsættes næste side

Returneringsårsager, fortsat

Skema, fortsat

Kode	Beskrivelse af returneringsårsag	Dokumentation	Frist
4554 fort- sat	Denne kode benyttes kun ved fysiske varer.	Hvis intet leveringstidspunkt er opgivet, bør kortindehaver kontakte forretningen for at få oplyst leveringstidspunkt. Hvis leveringstidspunkt ikke kan oplyses eller accepteres, kan der foretages returnering 30 dage fra bogføringsdatoen.	
4555	Ydelsen er ikke leveret. Denne kode benyttes kun ved ikke-fysiske varer (f.eks. download af software).	Normalt ingen dokumentation	Indsendes til PBS senest 150 dage efter postering.
4544	Kortindehaver har opsagt sit abonnement.	Kopi/print af opsigelse af abonnement. Evt. kopi af abonnementsbetingelser. PBS kan foretage afmelding af abonnement, hvis der foreligger en fuldmagt til dette. Pengeinstituttet faktureres 140,00 kr. pr. abonnement.	Indsendes til PBS senest 150 dage efter postering.
4536	Transaktionen indsendt af forretningen til PBS senere end 7 dage efter autorisationsdagen.	Normalt ingen dokumentation. Denne returneringsårsag kan anvendes af kortindehavers pengeinstitut for beløb under indløsningsgarantien i forbindelse med returnering pga. manglende dækning m.v.	Skal være indsendt til PBS senest 10 dage efter postering.