

## Hvad gør du, hvis du køber en vare på nettet, og sælger trækker pengene fra din konto uden nogensinde at levere varen? Kan man få sine penge tilbage af banken?

Jeg er blevet snydt af en sælger på nettet – har jeg penge til gode hos banken?

Hvad gør man, hvis man eksempelvis har bestilt en vare på nettet, og sælgeren trækker købesummen fra dit kreditkort, men varen aldrig bliver leveret?

I betalingslovens § 112 findes en regel, der forsøger at sidestille købere, der handler over nettet, med købere, der handler i en fysisk butik. Reglen sikrer således at du, under nærmere angivne omstændigheder, når du handler på nettet, kan rette et pengekrav, som du har mod sælgeren direkte mod din betalingsudbyder f.eks. banken, MobilePay eller PayPal. Dette kaldes en chargeback.

Bestemmelsen finder anvendelse, når køber med sit betalingsmiddel køber en vare eller en tjenesteydelse gennem et fjernsalg, f.eks. over en hjemmeside eller en app, af en erhvervsdrivende sælger.

Det er en betingelse, at sælger er erhvervsdrivende, hvorefter en handel mellem almindelige privatpersoner over f.eks. DBA ikke vil være omfattet.

Det er ligeledes vigtigt, at man har benyttet et betalingsinstrument, hvorfor PBS ikke er omfattet, ligesom bankoverførsler i udgangspunktet heller ikke er omfattet. Betingelsen er opfyldt, hvis man ved købet f.eks. har brugt et kreditkort.



Følgende situationer er omfattet af bestemmelsen:

1. Det debiterede beløb er højere end det aftalte beløb:
  - o Her skal man som køber være opmærksom på, at der ses på, hvad køber burde indse. Er der f.eks. oplyst et beløb i euro og et i kroner, og bør køber indse, at beløbet i kroner er forkert, kan man ikke komme med en indsigelse. Tilsvarende gør sig gældende, hvis køber f.eks. bør indse, at der ikke er moms tillagt i prisen mv. Det er forskellen mellem det højere debiterede beløb og det aftalte beløb, man har krav på.
  - o Hvis man slet ikke har godkendt betalingen, er der tale om misbrug af kortet, hvilket er omfattet af andre regler i betalingsloven.
  
2. Den bestilte vare eller tjenesteydelse er ikke leveret:
  - o Efter leveringen er sket, kan man i udgangspunktet kun rette sit krav mod sælger. Er der mangler ved produktet, kan du derfor som udgangspunkt ikke kræve chargeback.
  - o I ganske særlige tilfælde anses levering ikke for sket, selvom man har modtaget levering. Der skal rigtig meget til, for at en leveret ydelse anses for omfattet. Dette kan være tilfældet, hvis den ydelse man har modtaget, slet ikke kan anvendes efter formålet.

Kopivarer er ikke omfattet af bestemmelsen til trods for, at den bestilte vare er original
  
3. Køberen eller den angivne modtager udnytter en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret, før der er sket levering af varen eller tjenesteydelsen:
  - o Fortrydes købet efter modtagelse af varen, kan man ikke lave en chargeback mod banken, heller ikke selvom man ifølge reglerne om fortrydelsesret kan fortryde købet efter dette tidspunkt.

Før man retter henvendelse til betalingsudbyderen, skal man have kontaktet sælgeren med krav om betaling af udestående beløb eller levering af den manglende vare eller tjenesteydelse. En indsigelse overfor betaleren skal fremsættes snarest muligt efter, at køber er blevet bekendt med forholdet. Snarest muligt vil typisk være senest 14 dage efter positiv viden om den uretmæssige debitering af kontoen. Det kræves ikke, at man jævnligt tjekker sit kontoudtog. Hvis udbyderen ikke vil tilbagebetale pengene, kan køber klage til det finansielle ankenævn, som behandler klager over f.eks. danske banker og MobilePay. Da PayPal ikke er en dansk bank, skal sager over dem anlægges ved domstolene.