

# A.X.6 Behandling af Dankort indsigelser

---

Maj 2026

## Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse .....	2
Ændringslog .....	3
Om dette dokument.....	3
Rollefordeling.....	3
Kortudsteders opgaver/ansvar .....	3
Kortindløseres opgaver/ansvar.....	3
Dankort schemes opgaver/ansvar.....	4
Modtagelse og behandling af indsigelser.....	4
Når kortudsteder anvender portalen.....	4
Når kortudsteder anvender blanketten .....	5
Kreditering af indsigelsesbeløb .....	5
Gendebitering .....	5
Advisering .....	6
Hvilken konto anvendes til kreditering .....	6

## Ændringslog

Dato	Ændring
22.05.2026	Henvisninger til Infonet erstattet med dankort.dk
31.01.2024	Første udgave baseret på "Vejledning Nets' opgaver vedr. Dankort (februar 2018)"

## Om dette dokument

Dette dokument beskriver roller, ansvar og arbejdsgange i forbindelse med behandling af indsigelser og tilbageførsler for Dankort. Målgruppen er medarbejdere, der enten som indløser, scheme, udsteder (eller serviceleverandør til denne) arbejder med indsigelser og tilbageførsler.

## Rollefordeling

### **Kortudsteders opgaver/ansvar**

Kortudsteder har det fulde ansvar for indsigelsesbehandling over for kortholder, herunder:

- kontakt til, og kommunikation med kortholder
- vurdering af indsigelserne
- bestilling af evt. nota hos indløser
- vurdering af kortholders ansvar
- træk af evt. selvrisko
- kreditering af kortholders konto
- oprettelse/indsendelse af indsigelsen til kortindløser.

Kortudsteder skal dække transaktioner op til betalingsgarantien, jf. Dankort schemeregler A.X.5.

Hvis en forretning har spørgsmål om Dankort-indløsning henvises til indløser. Indløser kan dog i tilfælde af sager, hvor en forretning er debiteret på baggrund af manglende dækning, henvise til udstedende pengeinstitut. Indløser må ikke udlevere informationer om kortholder til forretningen. Det er kortudsteder, der vurderer om information kan/må videregives.

Kortudsteder kan anvende en serviceleverandør til at udføre udsteders opgaver i forbindelse med indsigelser/tilbageførsler og til rådgivning om regler og processer.

### **Kortindløseres opgaver/ansvar**

Kortindløser varetager forretningernes interesser i forbindelse med indsigelser, og har det fulde ansvar over for denne. Det vil sige:

- kontakt til, og kommunikationen med forretningen
- vurdering af indsigelserne
- vurdering af forretningens ansvar
- evt. træk på forretningens konto

- kreditering af kortudsteder
- bestilling af nota hos forretningen.

Kortindløser skal endvidere besvare spørgsmål fra udstedere vedrørende indsigelsessager, som udsteder har indsendt. Til dette formål skal kortindløser stille en webformular til rådighed på sin hjemmeside.

### **Dankort schemes opgaver/ansvar**

Dankort scheme vedligeholder regler for indsigelser og tilbageførsler. Gældende regler fremgår af nærværende schemeregler, som er tilgængelige på [dankort.dk](http://dankort.dk) eller ved henvendelse til Dankort scheme.

Dankort scheme skal besvare spørgsmål fra indløser og udsteder (herunder udsteders evt. serviceleverandør) til Dankorts regler for indsigelser og tilbageførsler.

Dankort scheme behandler alene indsigelsessager, men hvis der i forbindelse med en sag opstår tvist mellem indløser og udsteder. I så fald skal udsteder eskalere til scheme, som træffer afgørelse.

Henvendelser til Dankort scheme sker til [dankortscheme@nets.eu](mailto:dankortscheme@nets.eu).

### **Modtagelse og behandling af indsigelser**

Nets Clara giver kortudsteder adgang til at se Dankort-transaktioner, samt indsende misbrugsrapportering, indsigelser og notarekvisitioner. Indsigelser og notarekvisitioner kan alternativt indsendes via blanket DK203.

### **Når kortudsteder anvender portalen**

Adgang til portalen sker i henhold til kortudsteders egne forretningsgange. Følg nedenstående trin i forbindelse med en indsigelse:

<b>Trin</b>	<b>Handling</b>
1.	På portalen indtastes kortoplysninger og periode. Herefter vises en liste over kortets transaktioner i den valgte periode.
2.	Kortudsteder vælger de transaktioner, som efter kortudsteders vurdering skal tilbageføres.
3.	Årsag til indsigelse vælges.
4.	Systemet validerer i forhold til de gældende regler, og giver svar tilbage om, hvorvidt tilbageførsel er mulig. Webportalen viser en liste over de transaktioner, som er omfattet af indsigelsen.
5.	Hvis det maksimale beløb som angivet i skærmbilledet skal returneres, skal kortudsteder ikke foretage yderligere.  Hvis et mindre beløb skal returneres, skal kortudsteder indtaste det beløb, der ønskes returneret.

6.	Webportalen viser en liste over de transaktioner, som kan tilbageføres.
7.	Der oprettes en sag i systemet.  En kvittering på skærmen viser de transaktioner, der tilbageføres, og som vil blive krediteret kortudsteder. Kvitteringen er en liste over de transaktioner, der er tilbageført, og som vil blive krediteret kortudsteder. Det unikke sagsnummer fremgår af kvitteringen til kortudsteder.  Kortudsteder kan vælge at udskrive kvitteringen.  For status på sagen i øvrigt kan kortudsteder søge på kortnummer eller sagsnummer i systemet.
8.	Eventuel dokumentation arkiveres hos kortudsteder.  Normalt vil en sag herefter være afsluttet for kortudsteders vedkommende.

Spørgsmål ved anvendelse af portalen kan rettes til Nets via [www.nets.eu](http://www.nets.eu).

### **Når kortudsteder anvender blanketten**

Hvis kortudsteder ikke anvender webportalen skal indsigelsesblanket DK203 benyttes. Blanketten findes på [dankort.dk](http://dankort.dk). Indløser kan opkræve et gebyr pr. transaktion, når blanketløsning benyttes.

Når indløser modtager indsigelsen, sker følgende:

- Indløser indtaster indsigelsen i webportalen senest 10 bankdage efter modtagelsen.
- Indløser udskriver en liste over transaktionerne med angivelse af, hvorvidt de kan returneres eller ej
- Listen sendes til kortudsteder

### **Kreditering af indsigelsesbeløb**

Indløser anvender faktureringsystemet FS i forbindelse med kreditering af Dankort-indsigelse. Kortudsteder vil sædvanligvis modtage kreditering via clearing 2 bankdage efter indtastning af indsigelsen i webportalen.

På kortudsteders konto vil fremgå en postering pr. kreditnota og en postering pr. faktura. Af posteringen vil fremgå det nummer på den faktura eller kreditnota, som indeholder specifikation af beløbet.

### **Gendebitering**

Hvis forretningen gør indsigelse mod den foretagne tilbageførsel vil indløser behandle sagen på ny. Dette kan resultere i, at indløser fastholder tilbageførslen eller vurderer, at forretningens indsigelse er berettiget.

Hvis indløser vurderer, at forretningens indsigelse er berettiget (forretningen kan f.eks. komme med yderligere dokumentation), vil indløser gendebitere kortudsteders konto samt fremsende information herom til kortudsteder

Accepteres gendebiteringen af kortudsteder, er sagen slut. Hvis ikke det er tilfældet, kontakter udsteder indløser med anmodning om revurdering.

Ved fortsat uenighed mellem indløser og udsteder kan udsteder eskalere til Dankort scheme [dan-kortscheme@nets.eu](mailto:dan-kortscheme@nets.eu), som træffer endelig afgørelse. Henvendelse skal ske senest 45 kalenderdage efter gendebitering.

### **Advisering**

Specifikationen (faktura eller kreditnota) indeholder en adviseringslinje pr. transaktion, som er tilbageført. Af adviseringssteksten fremgår kortnummer, sagsnummer og indsigelsesbeløb.

### **Hvilken konto anvendes til kreditering**

Når en indsigelse er accepteret, vil indløser kreditere kortudsteders konto. Kortudsteder er ansvarlig for kreditering af kortholders konto.

Hvis kortudsteder benytter webportalen til indsendelse af indsigelser, kan kortudsteder vælge, hvilke konti, der skal benyttes til kreditering i forbindelse med indsigelser.

Kortudsteder har mulighed for at vælge konto afhængig af årsag til tilbageførsel:

- Konto til brug for kreditering som følge af manglende dækning (overtræk på kortholders konto).
- Konto til brug for kreditering som følge af øvrige indsigelser (tredjemandsmisbrug mv.).

Kontoen kan være på h-reg. niveau (f.eks. ved centraliseret behandling af indsigelser) eller på filialniveau.

Kortudsteder vælger i forbindelse med opsætning af adgange til webportalen, hvilke brugere der har adgang til at oprette og ændre kontonumre.

Hvis kortudsteder ikke benytter webportalen til indsendelse af indsigelser, kan kortudsteder ikke vælge krediteringskonto. Indløser vil benytte kortudsteders sædvanlige Dankort-kontonummer, som er registreret i FS.