A.X.6 Behandling af Dankort ind-sigelser

November 2026 (gældende fra 1. januar 2027)

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse 2

Ændringslog 3

Om dette dokument 3

Rollefordeling 3

- Kortudsteders opgaver/ansvar 3
- Kortindløsers 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
20.11.2026	Ændret så indsigelser skal sendes til scheme (ad samme kanaler som før)
22.05.2026	Erstattet henvisninger til Infonet med dankort.dk
	Flyttet ansvaret for at behandle indsigelser fra indløser til scheme
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
- vurdering af kortholders ansvar
- træk af evt. selvrisiko
- kreditering af kortholders konto
- oprettelse/indsendelse af indsigelsen til scheme

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

Hvis en forretning har spørgsmål om Dankort-indløsning henvises til forretningens 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.

Kortindløsers 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
- evt. træk på forretningens konto
- bestilling af nota hos forretningen.

Kortindløser skal desuden besvare spørgsmål fra scheme og udstedere vedrørende indsigelsessager.

Dankort schemes opgaver/ansvar

Dankort scheme har ansvaret for at:

- modtage indsigelser fra udstederne
- vurdere indsigelserne
- vurdere indløsers/forretningens ansvar
- formidle indsigelser til indløser
- evt. trække på indløsers/forretningens konto
- kreditere kortudsteder

Dankort scheme har desuden ansvaret for at vedligeholde regler for indsigelser og tilbageførsler. Gældende regler fremgår af nærværende schemeregler, som er tilgængelige på 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.

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:

Trin	Handling
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.

Når kortudsteder anvender blanketten

Hvis kortudsteder ikke anvender portalen skal indsigelsesblanket DK203 benyttes. Blanketten findes på dankort.dk.

Når scheme modtager indsigelsen, sker følgende:

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

Kreditering af indsigelsesbeløb

Nets anvender faktureringssystemet FS i forbindelse med kreditering af Dankort-indsigelser. 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 kan indløser sende sagen til scheme med anmodning om revurdering. Dette kan resultere i, at scheme fastholder tilbageførslen eller vurderer, at forretningens indsigelse er berettiget.

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

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

Advisering

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

Hvilken konto anvendes til kreditering

Når en indsigelse er accepteret, vil scheme 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. Scheme vil benytte kortudsteders sædvanlige Dankort-kontonummer, som er registreret i FS.