A.X.5 Regler for indsigelser og tilbageførsler

Opdateret 20.11.2026

Ændringslog

Version	Afsnit	Ændring
20.11.2026	(tabel) Indsigelsesårsag 4715	Tilføjet undtagelse for virksomhedskategorien offentlig transport.
	(tabel) Indsigelsesårsag 4554	Præciseret krav vedr. konkurs. Ændret krav, så undtagelse vedr. konkurs bortfalder 1/7-2027. Tilføjet dokumentationskrav ved konkurs.
22.05.2026	(tabel) Indsigelsesårsag 4554	Fjernet undtagelse vedrørende formidlerkøb
14.10.2025	(tabel) Indsigelsesårsag 4711 og 4712	Tidsfrist for indsigelse ændret til 10 bankdage
	(efter tabel)	Tilføjet at betalingsgarantier ikke gælder virksomheder, der foretager pengeoverførsel
	(efter tabel)	Tilføjet definition af konkurs
31.01.2025	(tabel) Indsigelsesårsag 4711 og 4712	Ændret navngivning af indsigelsesårsager 4711 og 4712.
	(tabel) Indsigelsesårsag 4715	Tilføjet ”ikke med aktiv status” som mulig forudsætning for 4715.
	(tabel – beskrivelse af udsteders indsigelser)	Tilføjet ”som udsteder ikke forventer at kunne inddække”.
	(tabel) Indsigelsesårsag 4718	Tilføjet at indsigelsen også kan anvendes ved post/telefonordre, samt betalingsgaranti i dette tilfælde
	(tabel) Indsigelsesårsag 4544, 4717 og 4554	Udgåede regler (fra før 1. marts 2024) fjernet
	(tabel) Indsigelsesårsag 4554	Præcisering vedr. indsigelse ved ”anden vare/ydelse end den bestilte”. Tilføjet dokumentationskrav.
31.05.2024	Indledning	Præciseret at kravene ikke gælder for kontanthævninger i hæveautomater uden Dankort-indløsningsaftale
	(tabel)	Beskrivelse af chargebacks med årsagskoder 4711 og 4712 (manglende dækning) præciseret: Forudsætningerne, der tidligere fremgik under "Indløsers rettigheder", fremgår nu direkte af beskrivelsen. "7 hverdage" er ændret til "7 bankdage".
31.01.2024	(tabel)	Årsagskode 4544: ”Kan også anvendes, hvis kortholder er trukket for et abonnement, som forretningen ikke tydeligt havde oplyst om.”

	(tabel)	Årsagskode 4717: ”For at kunne anvende denne årsag skal kortholder have nægtet modtagelse eller sendt varen retur i samme stand indenfor 14 dage fra modtagelse (medmindre kortholder har fraskrevet sig fortrydelsesret ved bestilling),”
	(tabel)	Årsagskode 4554: Ændret til også at omfatte fysisk handel, såfremt der er skriftligt aftalt bestilling
31.08.2023	(tabel)	Præciseret at ved ”3. mandsmisbrug fysisk handel” skal årsagskode 4714 som udgangspunkt anvendes. Tilføjet ”3. mandsmisbrug øvrig” med årsagskode 4720, som kun benyttes hvis der er fx systemmæssige årsager til, at 4714 ikke kan anvendes.
31.01.2023	Bilagsnavn	Navn på bilag ændret for at tydeliggøre, at det er tale om regler, ikke kun en guide.
	(tabel)	Årsagskode 4714 (3. mandsmisbrug fysisk handel) ændret til at omfatte betaling med stærk autentifikation, så fx biometri er inkluderet tillige med PIN. Årsagskode 4720 (3. mandsmisbrug fysisk handel) ændret fra signatur til at omfatte betalinger uden stærk autentifikation, og indløsers betalingsgaranti ændret til 8000 dkk. Oprydning af beskrivelse af årsagskoder, så de kun indeholder beskrivelser. Betalingsgaranti fremgår nu entydigt af kolonnerne ”Udsteder betalingsgaranti” og ”Indløser betalingsgaranti”.
18.08.2022	Indledning	Nyt afsnit ‘Indledning’ tilføjet (indhold fra tidligere indledning i bilag A.X.4 (oversat fra engelsk) integreret i A.X.5)
	Kategorier	Kategorien Betalingsgaranti er opdelt i hhv. Udsteders og Indløsers betalingsgaranti
	Ændret hæftelse ved chargeback med årsagskoder 4711, 4714, 4718	Ved indsigelser med årsagskode 4711, 4714 eller 4718 gælder følgende betalingsgarantier: Udsteders betalingsgaranti: 2.000 kr. Indløsers betalingsgaranti: 6.000 kr. Ændringerne gælder for følgende kategorier: • Manglende dækning/beløb over betalingsgaranti • 3.mandsmisbrug i fysisk handel (PIN-terminal) • 3.mandsmisbrug fjernsalg
	Undtagelse til bestemmelser om betalingsgarantier generelt	Tilføjelse: Ovennævnte betalingsgarantier gælder i øvrigt ikke, hvis virksomheden driver inkassovirksomhed, eller hvis virksomheden inddriver skat, moms eller told.
31.03.2022	Udsteders indsigelser Underkategori: Manglende dækning/beløb over betalingsgaranti	Tidsfrist ændret fra 1 til 3 bankdage
	Udsteders indsigelser Underkategori: Manglende dækning (for sent afregnet)	Tidsfrist ændret fra 1 til 3 bankdage

	Udsteders indsigelser – Indløsers rettigheder Dokumentation	Rettelse/tilføjelse i sætning: *Dokumentation der beviser, at ~~en af ovenstående betingelser er gældende~~ udsteders chargeback er ugyldig.*
	Kortholders indsigelser (relateret til misbrug) – Indløsers rettigheder Underkategori: Overordnet	Tilføjelse/rettelse: *Hvis indløser har efterspurgt dokumentation fra udsteder, og denne ikke leveres, har indløser ret til at tilbagekalde indsigelsen.* Sletning: Indløser kan bede udsteder sende kortholders tro og love erklæring. Hvis udsteder ikke kan levere denne, har indløser ret til at tilbagekalde indsigelsen.
	Kortholders indsigelser øvrige (ej relateret til misbrug) – Indløsers rettigheder	Tilføjelse: [Indløser kan tilbagekalde en indsigelse, hvis det kan dokumenteres, at udsteders chargeback er ugyldig]*, herunder hvis udsteders chargeback er modtaget for sent.* *Dokumentation der beviser, at udsteders chargeback er ugyldig.*

Indledning

Compliance og tvister. Hvis en chargebacksag ikke kan løses i henhold til nærværende gældende schemeregler, skal sagen eskaleres til Dankort scheme, som vil afgøre det retlige ansvar i den pågældende indsigelsessag.

Udsteder og/eller indløser kan indsende eventuelle tvister til Dankort scheme, hvis:

- der ikke eksisterer en relevant årsagskode til den pågældende tvist
- en schemeregel ikke er blevet efterlevet
- der kan dokumenteres et økonomisk tab som direkte følge af den manglende efterlevelse af schemereglerne

Dankort scheme kan opkræve et behandlingsgebyr fra den part, som findes ansvarlig i den pågældende sag.

Reglerne omfatter ikke indsigelser i forbindelse med kontakthævninger i andre pengeinstitutters pengeautomater eller kasser, med mindre automaten har en Dankort indløsningsaftale og transaktionen er sendt til Dankort indløser.

Rettigheder og forpligtelser: Rights and obligations:

- En udsteder kan ikke gennemføre mere end én chargeback per transaktion indenfor den givne tidsramme, som gælder for den pågældende indsigelseskode. Udsteder kan lave chargeback for hele transaktionsbeløbet eller for dele af det samlede beløb.
- Indløser må ikke processere en ny tilbagekaldelse af den samme transaktion efter at have modtaget en chargeback.
- Refundering for den samme transaktion må kun modtages én gang af hhv. udsteder, indløser, forretning eller kortholder. Udsteder og indløser er ansvarlig for at undersøge og identificere refunderinger forud for hver indsigelsesproces..
    - Eksempel: når en udsteder har bogført en betalingstransaktion på kortholders konto, og derefter vælger at udnytte sin indsigelsesret, skal udsteder kreditere kortholder for det beløb, som der gennemføres chargeback for. Udsteder skal sikre, at kortholder ikke bliver dobbeltkrediteret som følge af en gennemført chargeback og en refundering gennemført af forretningen.
    - Eksempel: hvis en kortholder dobbeltkrediteres (som følge af både en gennemført chargeback samt en refundering initieret af forretningen), skal indløser i tide gennemføre samt dokumentere en tilbagekaldelse af transaktionen. Hvis tidsfristen for tilbagekaldelse er overskredet, skal sagen afgøres udenfor den almindelige indsigelsesproces – fx ved at indsende en tro og love-erklæring.
- Det er ikke tilladt for udsteder vedvarende at gennemføre indsigelser med årsagskode 4711 (manglende dækning) for den samme kortholder for et beløb over betalingsgarantien. Efter 3 indsigelser på samme kort grundet manglende dækning modtaget indenfor en periode på 3 måneder (hvor hver indsigelse kan dække over flere transaktioner), hæfter udsteder for efterfølgende indsigelser. Hver indsigelsessag defineres som transaktioner med samme posteringsdato.

Udsteders indsigelser

Indsigelser i denne kategori er initieret af udsteder og ikke på baggrund af en indsigelse fra kortholder. Årsagen til at udsteder rejser sagen, er overtræk på kortholders konto, som udsteder ikke forventer at kunne inddække, og dermed manglende dækning for køb. Udsteder har pligt til at underrette kortholder om alle køb, der tilbageføres under denne kategori.

Underkategori	Beskrivelse	Chargeback årsagskode	Udsteders betalingsgaranti	Indløsers betalingsgaranti	Dokumentation	Tidsfrist
Overordnet	Indsigelser i denne kategori er initieret af udsteder og ikke på baggrund af en indsigelse fra kortholder. Årsagen til at udsteder rejser sagen, er overtræk på kortholders konto og dermed manglende dækning for køb. Udsteder har pligt til at underrette kortholder om alle køb, der tilbageføres under denne kategori.					
Kortholders misbrug/beløb over betalingsgaranti	Hvis en transaktion er afregnet højst 7 bankdage fra købsdato, der ikke er dækning for beløbet på kortholders konto og udsteder har spærret kortet senest på datoen for indsigelsen. Kan ikke anvendes, hvis kortet over en periode på 3 måneder før købsdatoen har været spærret og genåbnet mere end 3 gange grundet manglende dækning.	4711	Fysisk handel: 2.000 kr.* Internethandel: Ingen* * kun beløbet over garantien, der ikke er dækning for, må tilbageføres	Fysisk handel: 6.000 kr. Internethandel: 8.000 kr.	Ingen	10 bankdage fra postering til kortholders konto
Kortholders misbrug, for sent afregnet	Hvis en transaktion er afregnet mere end 7 bankdage fra købsdato, der ikke er dækning på kortholders konto og udsteder har spærret kortet senest på datoen for indsigelsen.	4712	Ingen	Ingen	Ingen	10 bankdage fra postering til kortholders konto
Kort spærret eller kortstatus ukendt på købsdato (offline transaktion)	Hvis kortet var spærret, ikke med aktiv status eller status ukendt på købsdato, og købet er gennemført offline uden kontrol af kortstatus. Kan ikke anvendes hvis beløbet er under 50 kr. og betalingsmodtagerens virksomhedskategori er offentlig transport.	4715	Ingen	Ingen	Ingen	120 kalenderdage fra købsdato
Indløsers rettigheder	Indløser kan tilbagekalde indsigelser i denne kategori, hvis betingelserne for indsigelsen ikke er opfyldt.				Dokumentation der beviser at udsteders indsigelse er ugyldig.	10 kalenderdage fra modtagelse af indsigelse.

Kortholders indsigelser (relateret til misbrug)
Indsigelser fra kortholder relateret til 3.mandsmisbrug på tabte eller stjålne kort. Under denne kategori skal kortholder underskrive tro og love-erklæring indeholdende alle de transaktioner, som kortholder ikke kan vedkende sig.
Kortet skal spærres før der kan laves chargeback, og alle ej vedkendte transaktioner skal misbrugsrapporteres, inklusiv eventuelle transaktioner, der ikke kan tilbageføres.

Underkategori	Beskrivelse	Chargeback årsagskode	Udsteders betalingsgaranti	Indløsers betalingsgaranti	Dokumentation	Tidsfrist
3.mandsmisbrug fysisk handel	Hvis kortholder ikke vedkender sig køb, og kortet er enten tabt eller stjålet på købstidspunktet.	4714	2.000 kr. (0 kr. hvis uden stærk autentifikation)	6.000 kr. (8.000 kr. hvis uden stærk autentifikation)	Tro og love-erklæring underskrevet af kortholder skal leveres til indløser på forlangende	120 kalenderdage fra købsdato
3. mandsmisbrug fjernsalg	Hvis kortholder ikke vedkender sig køb foretaget på internettet eller post/telefonordre.	4718	Internet: Ingen Post/Telefonordre: 2.000 kr.	8.000 kr.	Tro og love-erklæring underskrevet af kortholder skal leveres til indløser på forlangende	120 kalenderdage fra købsdato
3. mandsmisbrug For sent afregnet	Hvis kortholder ikke vedkender sig køb, og transaktionen er afregnet senere end 7 dage fra købsdato.	4713	Ingen	Ingen	Tro og love-erklæring underskrevet af kortholder skal leveres til indløser på forlangende	120 kalenderdage fra købsdato
3. mandsmisbrug øvrig	(benyttes kun i visse situationer hvor 4714 ikke kan anvendes af systemmæssige årsager)	4720	Ingen	8.000 kr.	Tro og love-erklæring underskrevet af kortholder skal leveres til indløser på forlangende	120 kalenderdage fra købsdato
Indløsers rettigheder	Indløser kan tilbagekalde en indsigelse, hvis det kan dokumenteres, at udsteders chargeback er ugyldig, herunder hvis udsteders chargeback er modtaget for sent. Hvis indløser har efterspurgt dokumentation fra udsteder, og denne ikke leveres, har indløser ret til at tilbagekalde indsigelsen.				Dokumentation der beviser, at udsteders chargeback er ugyldig.	45 kalenderdage fra modtagelse af chargeback

Kortholders indsigelser øvrige (ej relateret til misbrug)
Øvrige kortholderindsigelser omfatter transaktioner, hvor kortholder selv har deltaget i købet. Inden udsteder sender chargeback til indløser, skal udsteder sikre sig at kortholder forinden har forsøgt at løse sagen direkte med forretningen. Udsteder skal modtage dokumentation fra kortholder, der beviser at kortholder har kontaktet forretningen i et forsøg på at løse sagen.

Underkategori	Beskrivelse	Chargeback årsagskode	Udsteders betalingsgaranti	Indløsers betalingsgaranti	Dokumentation	Tidsfrist
Dobbelt debitering	Kortholder mener at været debiteret to eller flere gange for det samme køb. Debiteringerne skal være sket til samme kort, samme beløb i DKK, fra samme forretning og på samme købsdato.	4351	Ingen	Ingen	Ingen	120 kalenderdage fra købsdato
Abonnement opsagt/uoplyst	Kortholder mener at have opsagt et abonnement (tilbagevendende betaling), hvorefter forretningen fortsætter med at debitere kortholder. Kan også anvendes, hvis kortholder er trukket for et abonnement, som forretningen ikke tydeligt havde oplyst om. Kortholder skal have opsagt abonnement i henhold til forretningens vilkår for opsigelse. Forretningen skal gives 30 dage fra kortholder har kontaktet denne, for at give mulighed for tilbagebetaling af det omtvistede beløb til kortholder.	4544	Ingen	Ingen	Kopi af forretningens vilkår for abonnement og kortholders opsigelse af samme inkl. dato og tidspunkt for opsigelse. Udsteder skal levere dokumentationen til indløser på forlangende.	120 kalenderdage fra købsdato
Fortrydelsesret udnyttet	Denne årsag kan kun anvendes ved internet- og MOTO-transaktioner. For at kunne anvende denne årsag skal kortholder have nægtet modtagelse eller sendt varen retur i samme stand indenfor 14 dage fra modtagelse (medmindre kortholder har fraskrevet sig fortrydelsesret ved bestilling), og	4717	Ingen	Ingen	Dokumentation for at kortholder rettidigt har kontaktet forretningen for udnyttelse af fortrydelsesret, samt at pakke er nægtet modtaget/ikke afhentet af kortholder eller er	120 kalenderdage fra købsdato

	kortholder skal have informeret forretningen om udnyttelse af fortrydelsesret. Forretningen skal gives 30 dage fra kortholder har kontaktet denne, for at give mulighed for tilbagebetaling af det omtvistede beløb.				sendt tilbage indenfor fristen. Udsteder skal levere dokumentationen til indløser på forlangende.	
Kortholder godkender ikke det fulde beløb	Denne årsag kan kun anvendes ved internet- og MOTO-transaktioner. Den kan bruges, hvis kortholder ikke har godkendt det beløb der er trukket, eller beløbet er større end hvad kortholder har godkendt.	4719	Ingen* * kun beløbet over det godkendte må tilbageføres	Ingen	Dokumentation for at kortholder har kontaktet forretningen i forsøg på at løse sagen samt ordrebekræftelse, der indeholder det beløb, kortholder har godkendt, skal leveres til indløser på forlangende.	120 kalenderdage fra købsdato
Varer/serviceydelse ikke leveret	Kan anvendes, hvor kortholder ikke har modtaget bestilte varer eller serviceydelser, herunder hvis der er leveret en anden vare/ydelse end den bestilte. Gælder alene ved skriftligt aftalt bestilling til fremtidig levering. Ved aftale om forudbetaling må der ikke laves tilbageførsel før forventet leveringsdato, medmindre det kan dokumenteres, at forretningen ikke vil levere. *[bortfalder fra 1/7-2027]* Årsagskoden kan ikke anvendes, hvis manglende levering skyldes, at forretningen på indsigelsestidspunktet er erklæret konkurs, medmindre forretningen har trukket beløbet inden varen er afsendt, og der IKKE er indgået aftale om forudbetaling.	4554	Ingen	Ingen	Dokumentation af bestillingen og af at kortholder har kontaktet forretningen i forsøg på at løse sagen skal leveres til indløser på forlangende. Ved forkert vare tillige dokumentation for at varen er returneret. *[gældende fra 1/7-2027]* Hvis forretningen er konkurs på indsigelsestidspunktet skal udsteder tillige kunne dokumentere kortholders forgæves forsøg på at få kompensation fra andre	120 kalenderdage fra *køb*sdato <u>Ved forudbetaling</u>: 120 kalenderdage fra forventet *leverings*dato

					relevante parter, fx konkursbo, Rejsegarantifond eller forsikring.	
Indløsers rettigheder	Indløser kan tilbagekalde en indsigelse, hvis det kan dokumenteres, at udsteders chargeback er ugyldig, herunder hvis udsteders chargeback er modtaget for sent. Hvis indløser har efterspurgt dokumentation fra udsteder, og denne ikke leveres, har indløser ret til at tilbagekalde indsigelsen.				Dokumentation der beviser, at udsteders chargeback er ugyldig.	45 kalenderdage fra modtagelse af chargeback

Ovennævnte betalingsgarantier gælder i øvrigt ikke, hvis virksomheden driver inkassovirksomhed, foretager pengeoverførsel eller hvis virksomheden inddriver skat, moms eller told.

Konkurs

For selskaber i Danmark, har selskabet konkursstatus fra det tidspunkt, hvor det af cvr.dk fremgår, at selskabet er under konkurs. For udenlandske selskaber og filialer af udenlandske selskaber indtræder konkursstatus fra det tidspunkt, hvor det udenlandske selskab (og dermed den danske filial) er registreret som værende under konkursbehandling hos relevant national myndighed.

Misbrugsrapportering

Udsteder skal misbrugsrapportere alle transaktioner, hvor der er tale om tredjemandsmisbrug. Ved tredjemandsmisbrug skal kortet spærres og transaktionerne misbrugsrapporteres, inden der kan gennemføres chargeback via Dankort chargeback system.

ATM-transaktioner skal også misbrugsrapporteres til scheme via Dankort chargeback system.

Misbrugsårsag	**Anvendes ved**
Tabt kort	tabt kort, hvor der er transaktioner, som er misbrug af tredjemand
Stjålet kort	stjålet kort, hvor der er transaktioner, som er misbrug af tredjemand
Kort afsendt, ej modtaget af kortholder	ej modtaget kort, hvor der er transaktioner, som er misbrug af tredjemand
Kontoovertagelse	fx identitetstyveri, hvor tredjemand har overtaget kontrol over kortholders konto
Modifikation af data	situationer, hvor data for kortbetaling er modificeret af tredjemand under købsproces (gælder kun fjernsalg)
Manipulation af kortholder	kortholder er blevet narret til at oplyse personlige koder for at tredjemand kan gennemføre køb
Fjernsalg/internet	kortnummer misbrugt af tredjemand til at gennemføre køb (gælder kun fjernsalg)
Andet	tredjemandsmisbrug hvor ingen af de øvrige årsager kan anvendes