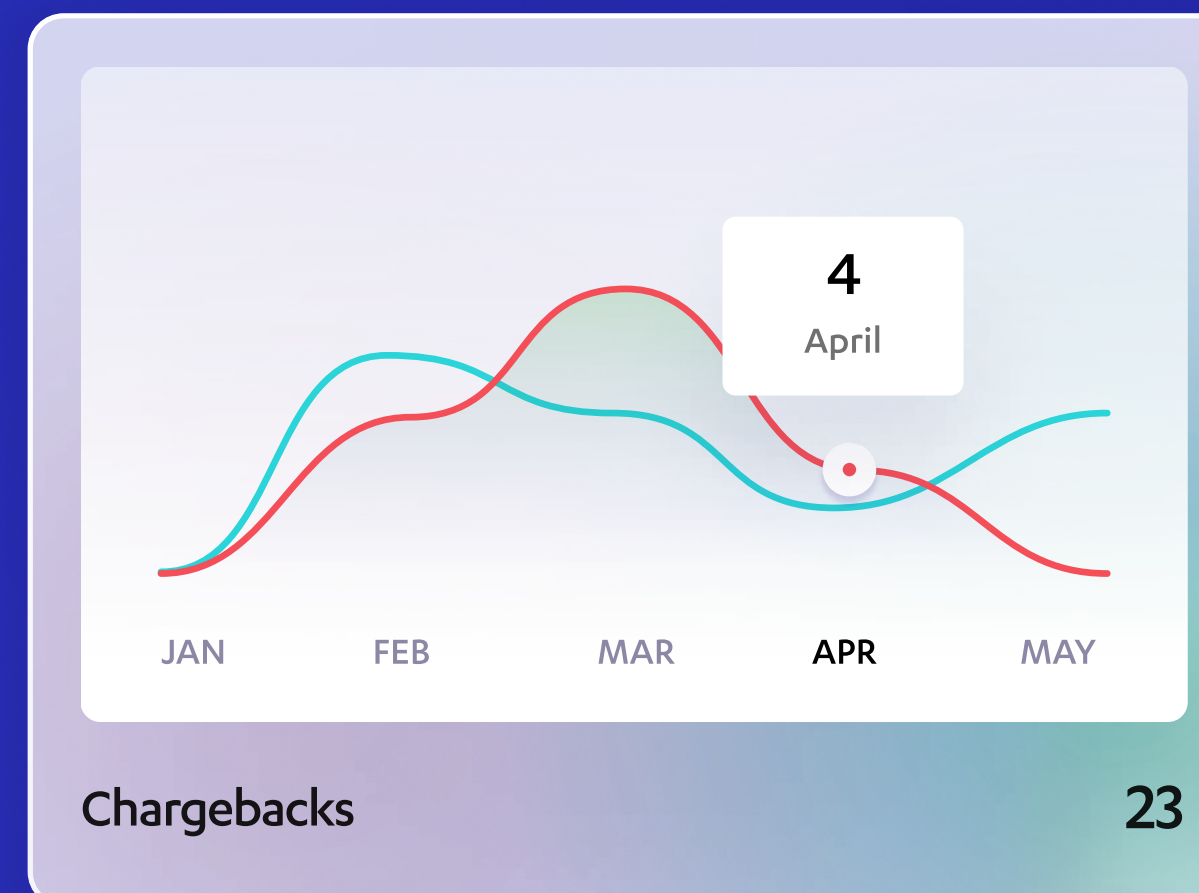


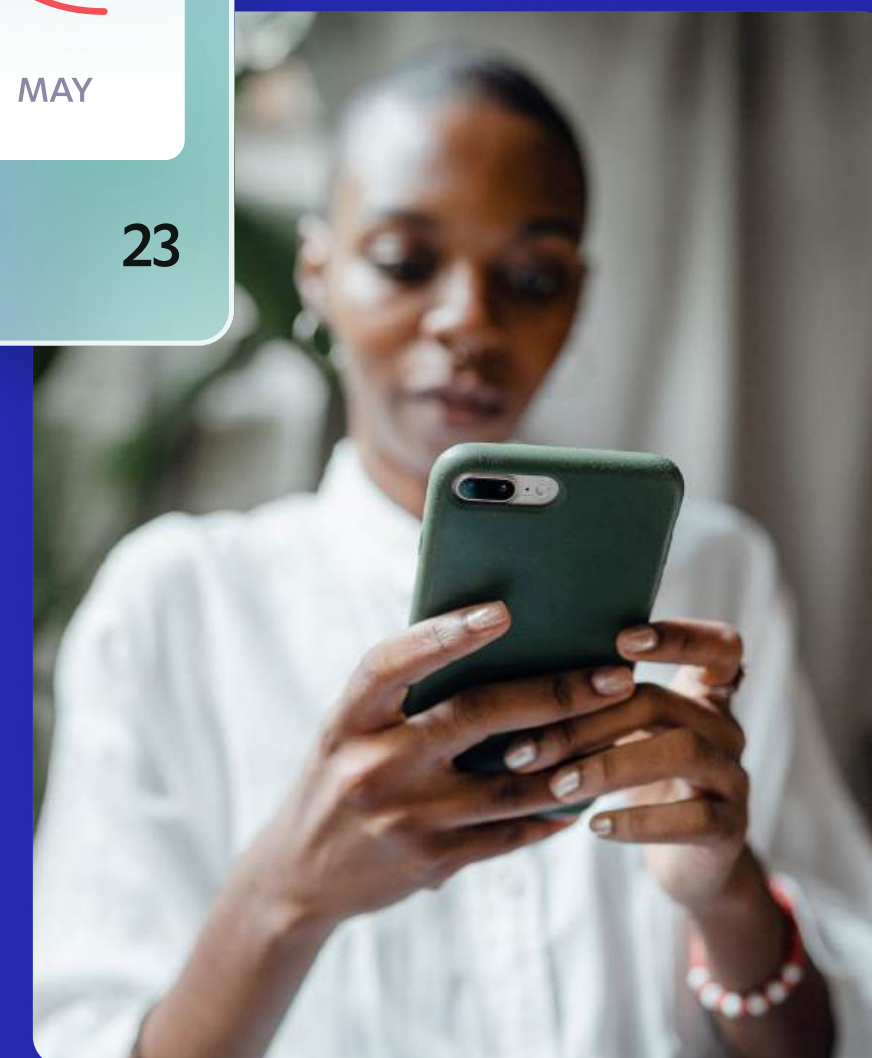
Forstå chargebacks:

Hvad alle webshop-ejere bør vide

Chargeback ↺

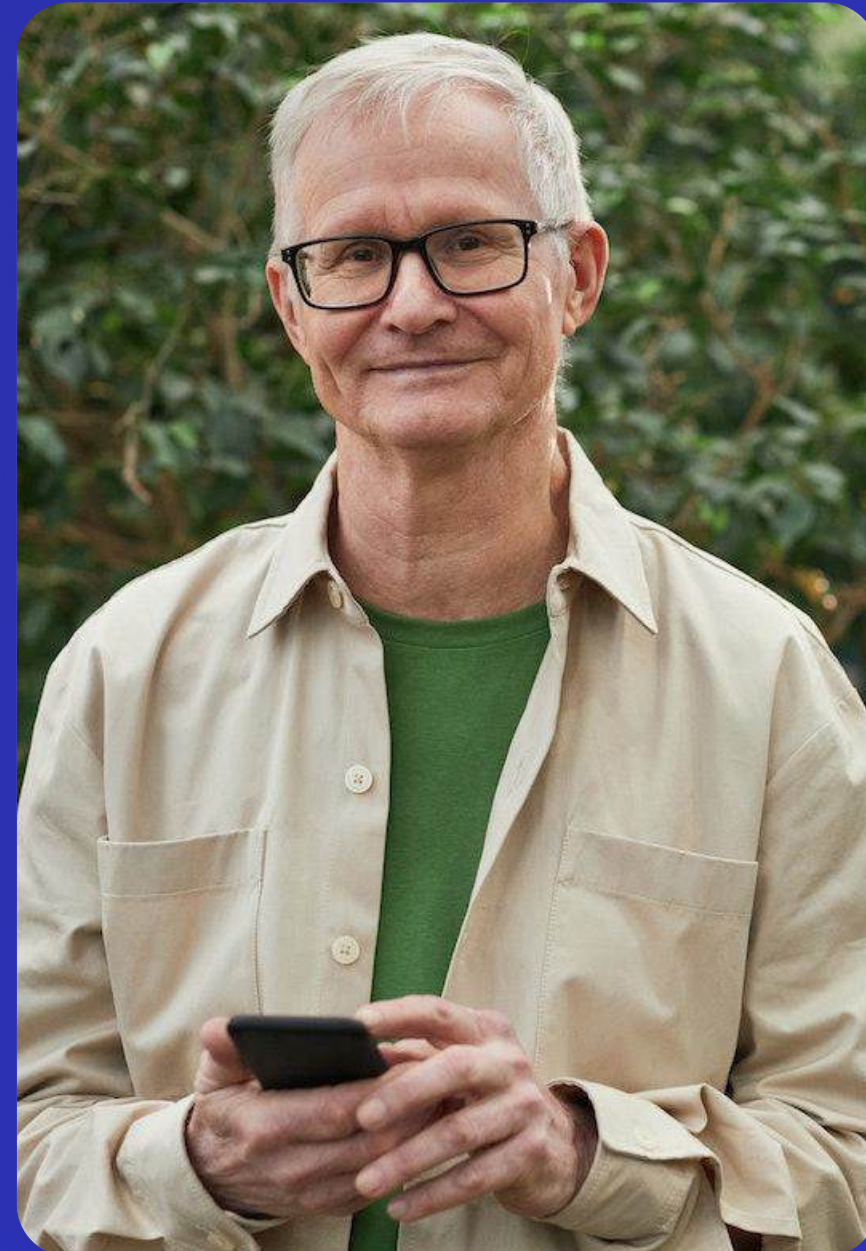


Face ID



Sådan kan din betalingsløsning være med til at øge chancen for, at du vinder din chargeback-sag.

Twister om transaktioner i form af chargebacks er almindelige for alle butiksejere, der tager imod betalingskort. I gennemsnit påvirker [chargeback 6 ud af 1000 transaktioner](#). Ifølge Gurunn Gotteberg, Head of Fraud and Chargeback hos Nets, vil chargebacks være et fortsat problem, så længe pakkeleverancer svigter og svindelaktiviteter fortsætter. Men hvad kan du så som webshopejer gøre for at forbedre din chargeback-håndtering?



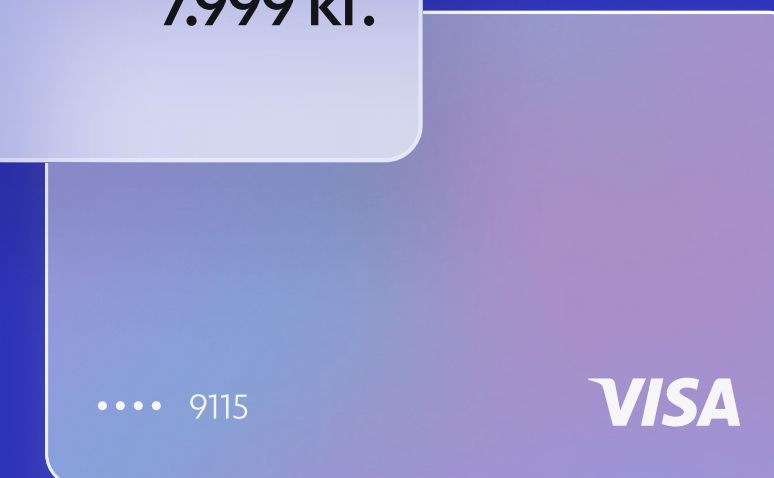
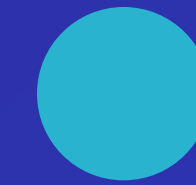
Hvad er chargeback?

Chargeback er en måde, hvorpå kortholdere kan bestride og muligvis fortryde en transaktion, som de mener var en fejl, svindel eller uautoriseret brug af deres kort. Kortholdere indleder chargeback-processen direkte ved deres kortudbyder.

En chargeback er ikke det samme som en refundering. En refundering er nemlig, når en forhandler giver kortholderen sine penge tilbage for en returneret vare, et defekt produkt eller en service, mens en chargeback er, når et kortselskab giver kortholderen sine penge tilbage, fordi de har bestridt opkrævningen.

Hvad forårsager chargebacks?

- ➔ **Uautoriseret brug af debet- eller kreditkort:**
Kriminelle bruger måske et stjålet kreditkort til at foretage uautoriserede køb. Kunder kan også foretage det, der på engelsk kaldes 'friendly fraud', hvor kortholderen modsiger sig en legitim transaktion for at få en refusion eller chargeback selvom de har modtaget varen eller servicen.
- ➔ **Forbrugertvister:**
Kunder kan bestride en transaktion, hvis de ikke har modtaget de forventede varer eller tjenester eller mener, at de er blevet overfaktureret.
- ➔ **Behandlingsfejl:**
Forkerte eller dobbelte opkrævninger kan opstå på grund af tekniske fejl eller menneskelige fejl under betalingen.

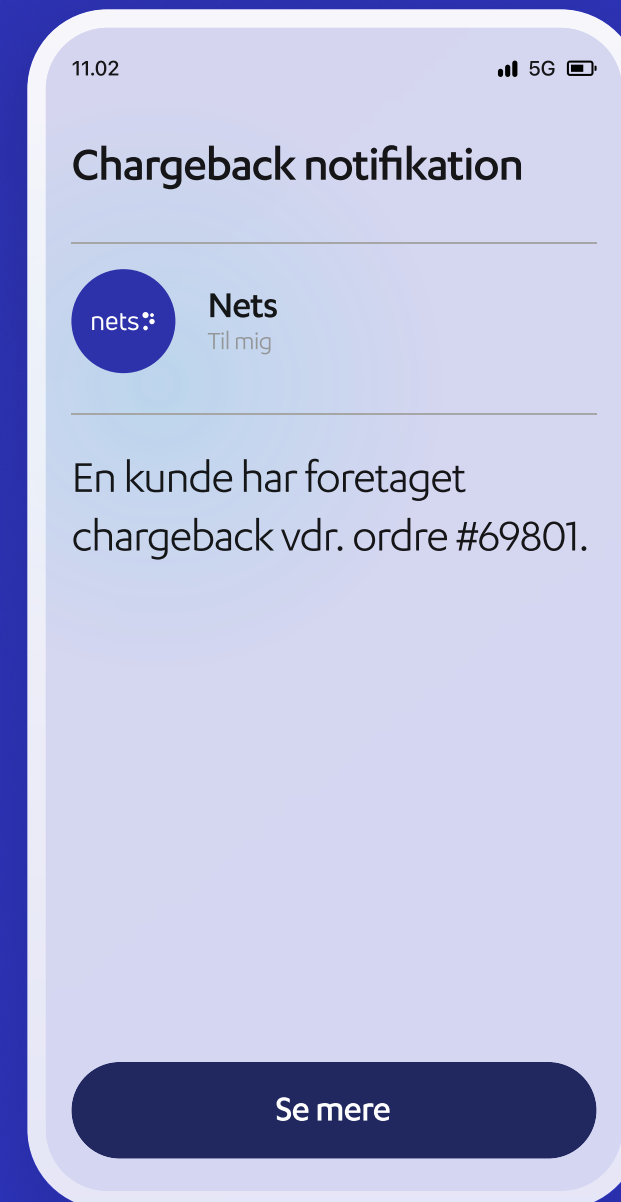


Hvilke konsekvenser kan chargebacks have for webshop-ejere?

- ➔ **Driftsforstyrrelser:**
At modsætte sig chargebacks kræver ekstra tid og ressourcer, hvilket stjæler tid fra forhandlerens kerneopgaver. Det kan især være en byrde for mindre virksomheder, hvor ejeren ofte har flere kasketter på og kan have brug for dedikeret personale til at håndtere chargeback-sager.
- ➔ **Økonomisk tab:**
Når der opstår tvister, kan forhandleren miste indtægterne fra det relatede salg. Det kan være en udfordring for sælgere med små profitmarginer, da det pludselige tab af penge kan forstyrre pengestrømmen og påvirke den generelle finansielle stabilitet. Desuden kommer chargebacks ofte med ekstra behandlingsgebyrer, der pålægges af betalingsprocessorer eller banker.
- ➔ **Skade på omdømme:**
Hvis en forhandler har chargebacks ofte, kan det komme til at skade butikkens omdømme og troværdighed. Når kunder gentagne gange bestrider transaktioner, kan det signalere til andre, at virksomheden er upålidelig eller utroværdig.

Afsendt

Leveret



Kan du forhindre chargebacks?

Nogle skønner, at chargebacks stiger med op til 20 % hvert år. Men selvom du ikke kan eliminere chargebacks helt, er der et par sikkerhedsforanstaltninger, du kan indføre for at mindske risikoen:

- ➔ Levér det du lover kunderne for at reducere uenigheder om produkt- eller servicekvalitet.
- ➔ Brug pålidelige leveringsudbydere for at forhindre leveringsrelaterede problemer.
- ➔ Implementer robuste betalingssikkerhedsforanstaltninger for at forhindre svigagtige transaktioner.
- ➔ Vær opmærksom på mistænkelig aktivitet, som f.eks. uoverensstemmelser mellem fakturerings- og leveringsadresser.
- ➔ Sæt købsgrænser for at forhindre svindlere i at købe større mængder.

Sådan håndterer du bedst chargebacks som forhandler

Chargeback er kort fortalt uoverensstemmelse om en transaktion, som løses gennem dokumentation og samtale.

Head of Fraud and Chargeback hos Nets, Gurunn Gotteberg, understreger, at en chargeback ikke betyder, at forhandleren har gjort noget forkert. Det betyder bare, at kortholderen ikke er enig i en debitering på sin bankkonto, og de involverede parter er nødt til at finde ud af, hvad der er sket.

Kortholderen indleder tvisten ved sin kortudsteder, som derefter taler med forhandlerens betalingsudbyder, som kontakter forhandleren.

“

Som forhandler er det din vigtigste opgave at skaffe dokumentation for kortholderen og den omstridte transaktion. **Dokumentationen er nødvendig for at modbevise kortholderens krav. Jo bedre dokumentationen er, jo bedre er dine chancer for at vinde tvisten.**

”

Gurunn Gotteberg, Head of Fraud and Chargebacks, Nets

For at forbedre dine chancer for at løse chargebacks til din fordel skal du vælge den betalingsudbyder, der er bedst rustet til at hjælpe dig med at forberede sagsdokumentationen.

Hvordan Nets hjælper webshopejere håndtere chargebacks

Reglerne for brug af VISA eller MasterCard er universelle for forhandlere og betalingsudbydere. Forskellen ligger derfor i, hvordan betalingsudbyderne samarbejder med forhandlerne om at håndtere chargeback-sager.

Nets har en proaktiv tilgang, hvilket betyder, at vi bestræber os på at minimere kommunikation frem og tilbage ved at være tydelige og informative fra starten.

Vores proces, når det kommer til chargebacks, ser sådan ud:

- ① Når der opstår en uenighed, informerer vi straks forhandleren via e-mail og giver detaljerede oplysninger om sagen, herunder ordre-id, dato, beløb, typen af chargeback og påkrævet dokumentation. Du ved præcis, hvad du skal give os for at opbygge den bedste sag.
- ② Du indsamler og indsender dokumentationen til os.
- ③ Vi vender tilbage til dig, hvis der er spørgsmål.
- ④ Vi går i dialog med kortudstederen på dine vegne for at finde en retfærdig løsning.
- ⑤ Kortudstederen løser striden om chargeback til forhandlerens eller kortholderens fordel.
- ⑥ Afhængigt af typen af chargeback kan du blive debiteret ved indledningen af tvisten og krediteret afhængigt af udfaldet af sagen.

Forbedr din chargeback-håndtering med Nets

Lad os hjælpe dig og din virksomhed med at håndtere chargebacks på en mere strømlinet og tidsbesparende måde. Du ønsker en fleksibel betalingsløsning, og dine kunder ønsker nem betaling. Vores betalingsservice forvandler flere af dine besøgende til købere, alt sammen i én enkel og integreret løsning. Kontakt os for at høre mere om, hvordan vi arbejder med chargebacks:

[TAL MED OS](#)

next | nets::