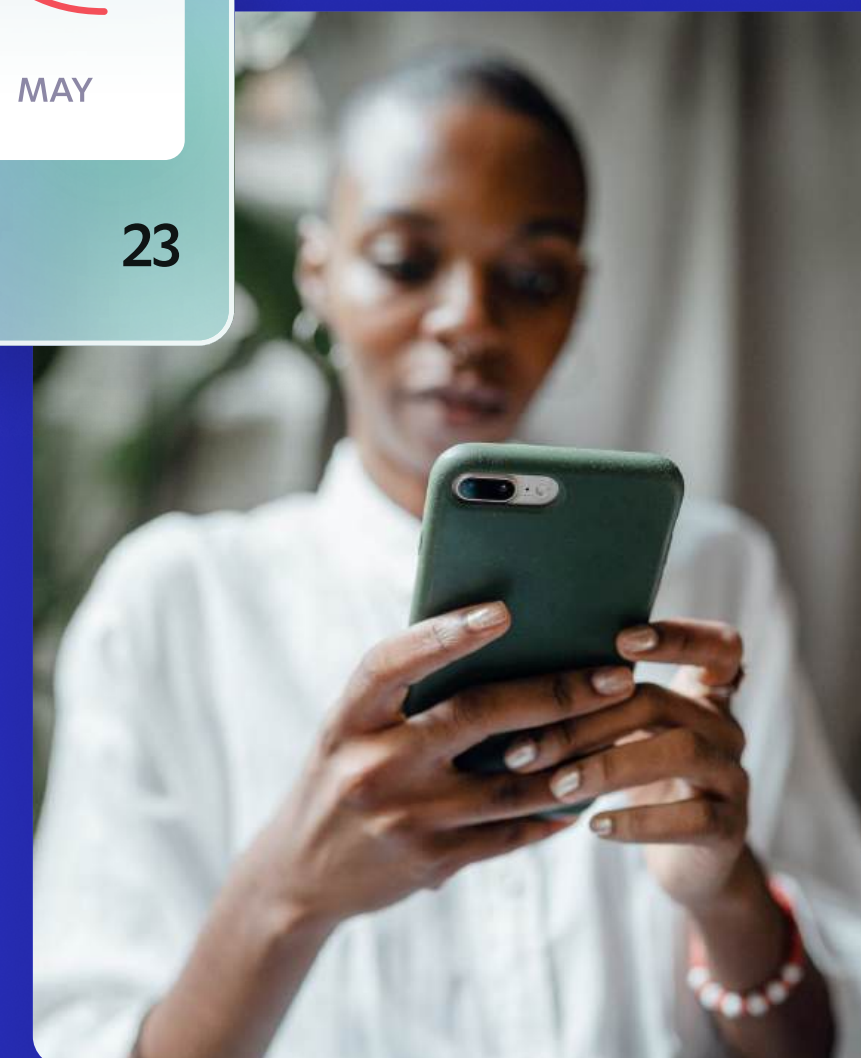
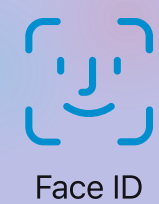
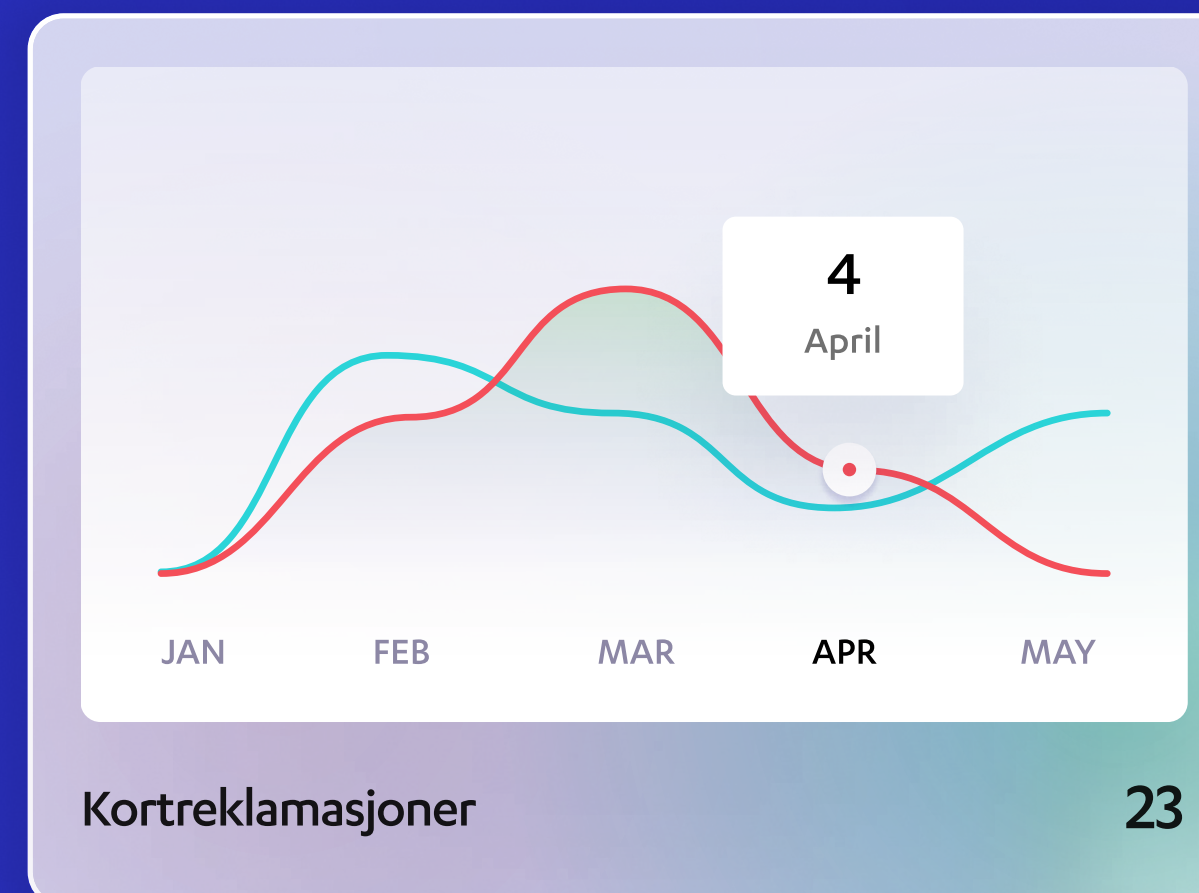


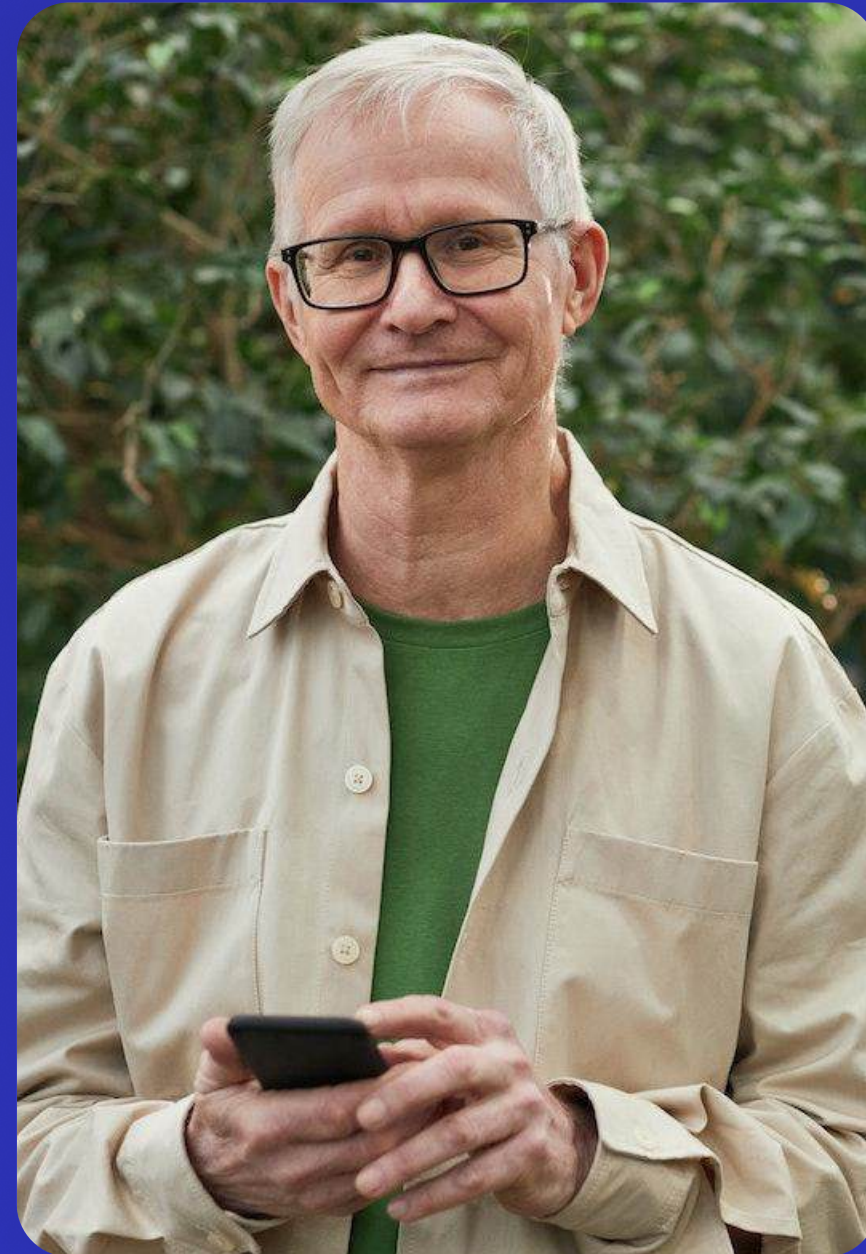
Kortreklamasjon

Forstå kortreklamasjoner: Det forhandlere må vite



Slik kan betalingsleverandører øke muligheten for å vinne frem i en kortreklamasjonstvist

Kortreklamasjoner er et vanlig problem for alle forhandlere som godtar debet- eller kredittkort i butikken. I gjennomsnitt utføres det en kortreklamasjon på 6 av 1000 transaksjoner. Ifølge Gurunn Gotteberg, Head of Fraud and Chargeback i Nets, vil problemene ved kortreklamasjoner vedvare så lenge det finnes svindlere og forsendelser som forsvinner under frakt. Men som forhandler kan du gjøre kortreklamasjonstvister enklere å håndtere.



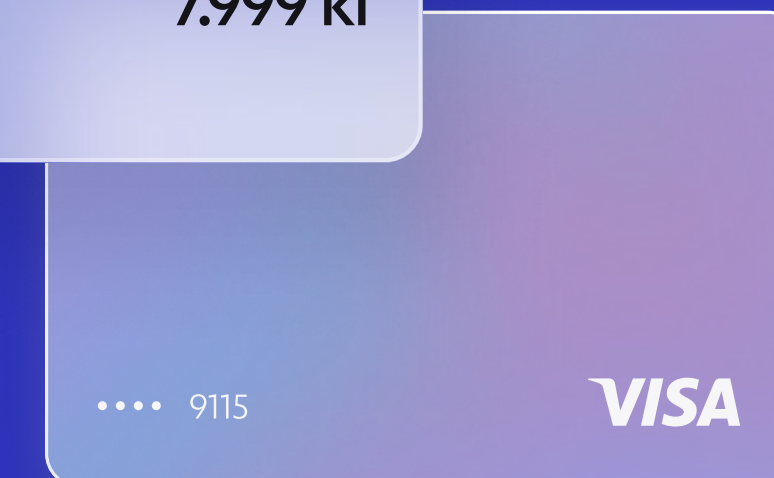
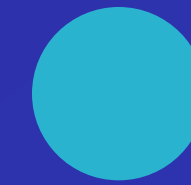
Hva er en kortreklamasjon?

En kortreklamasjon er en måte for kredittkortinnehavere å bestride og muligens angre en transaksjon de mener var en feil, bedragersk eller uautorisert på. Kortholdere innleder kortreklamasjonstvister direkte hos sin kortutsteder.

En kortreklamasjon er ikke det samme som en refusjon. En refusjon er når en forhandler gir kortinnehaveren pengene sine tilbake for en returnert vare, et defekt produkt eller en tjeneste. En kortreklamasjon er når et kortselskap gir kortinnehaveren pengene tilbake fordi de bestridte en betaling.

Hva forårsaker kortreklamasjoner?

- ➔ **Bedragersk bruk av debet- eller kredittkort:**
Kriminelle kan bruke stjålet kortinformasjon til å foreta uautoriserte kjøp. Kunder kan også delta i reklamasjonssvindel, der en kortinnehaver bestrider en legitim transaksjon for å få en refusjon eller en kortreklamasjon selv om vedkommende har mottatt varene eller tjenestene.
- ➔ **Forbrukertvister:**
Kunder kan bestride en transaksjon hvis de ikke mottok de forventede varene eller tjenestene, eller de tror de ble trukket for mye.
- ➔ **Behandlingsfeil:**
Feilaktige eller dupliserte belastninger kan oppstå på grunn av tekniske eller menneskelige feil under betalingen.



Hvordan påvirker kortreklamasjoner forhandlere?

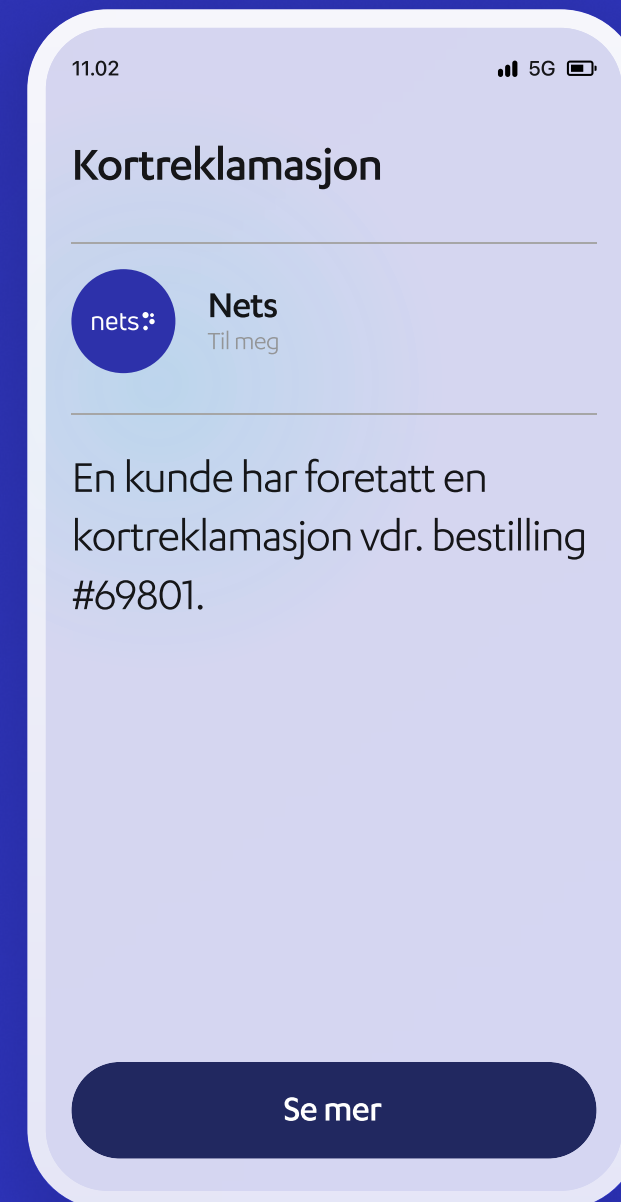
- ➔ **Driftsforstyrrelser:**
Det krever ekstra tid og ressurser å bestride kortreklamasjoner, og det distraherer forhandleren fra sin kjernevirksomhet. Dette kan være tyngende for mindre virksomheter, hvor eiere ofte innehar flere roller, og kan kreve dedikert personell for å håndtere tvistene.

- ➔ **Økonomisk tap:**
En kortreklamasjon kan føre til at forhandleren mister inntekten fra salget. Dette kan være utfordrende for forhandlere med små marginer, da det plutselige tapet kan forstyrre kontantstrømmen og svekke selskapets økonomiske stabilitet. I tillegg fører kortreklamasjoner ofte til ekstra administrasjonsgebyrer fra betalingsbehandlere eller banker.
- ➔ **Omdømmetap:**
Hyppige kortreklamasjoner kan svekke en forhandlers omdømme og troverdighet. Når kunder bestriker transaksjoner gjentatte ganger, kan det være et tegn for andre at virksomheten er upålitelig.

Forstå kortreklamasjoner: Det forhandlere må vite

Sendt

Levert



Kan du forhindre kortreklamasjoner?

Ifølge enkelte anslag øker antall kortreklamasjoner med opptil 20 % hvert år. Så selv om du ikke kan eliminere kortreklamasjoner helt, kan du gjøre noen tiltak for å redusere problemet:

- Lever det du lover til kundene for å redusere antall tvister relatert til produkt- eller tjenestekvalitet.
- Bruk pålitelige fraktleverandører for å forhindre tvister relatert til levering.
- Implementer robust betalingssikkerhet for å bekjempe bedragerske transaksjoner.
- Vær på vakt for tegn på mistenkelig aktivitet, for eksempel ulike faktura- og leveringsadresser.
- Angi kjøpsgrenser for å avskrekke svindlere fra å kjøpe i store kvanta.

Slik håndterer du kortreklamasjoner som forhandler

En kortreklamasjon er i bunn og grunn en uenighet som må løses gjennom dokumentasjon og kommunikasjon.

Gurunn Gotteberg understreker at en kortreklamasjon ikke betyr at forhandleren har gjort noe galt. Det betyr bare at kortinnehaveren ikke godtar en belastning på bankkontoen sin, og at partene må finne ut hva som har skjedd.

Kortinnehaveren innleder tvisten hos kortutstederen. Kortutstederen snakker deretter med forhandlerens betalingsleverandør, som tar kontakt med forhandleren.



Som forhandler er din fremste oppgave å fremskaffe dokumentasjon knyttet til kortinnehaveren og den omstridte transaksjonen. Dokumentasjonen er **nødvendig for å tilbakevise kortinnehaverens krav. Jo bedre dokumentasjon, jo større er sjansen for å vinne frem i tvisten.**



Gurunn Gotteberg, Head of Fraud and Chargebacks, Nets

For å få bedre sjanser til å løse tvisten i din favør, bør du velge en betalingsleverandør som er godt rustet til å hjelpe deg med å utarbeide saksdokumentasjonen.

Slik hjelper Nets forhandlere med å håndtere kortreklamasjoner

Reglene for bruk av VISA og MasterCard er universelle for alle forhandlere og alle betalingsleverandører. Forskjellen ligger i hvordan betalingsleverandører samarbeider med forhandlerne for å håndtere kortreklamasjoner.

Nets har en proaktiv tilnærming. Vi streber etter å minimere kommunikasjonen ved å være tydelige og informative fra første stund.

Slik ser vår prosess for å håndtere kortreklamasjoner ut:

- ① Når det oppstår en tvist, informerer vi umiddelbart forhandleren via e-post og gir detaljert informasjon om saken, inkludert ordrenummer, dato, beløp, type kortreklamasjon og nødvendig dokumentasjon. Du får vite nøyaktig hva du må legge frem for å ha en sterkest mulig sak.
- ② Du samler inn og sender dokumentasjonen til oss.
- ③ Vi kontakter deg ved eventuelle spørsmål.
- ④ Vi tar kontakt med kortutstederen på dine vegne for å finne en god løsning.
- ⑤ Kortutstederen løser kortreklamasjonstvisten i forhandlerens eller kortinnehaverens favør.
- ⑥ Avhengig av typen kortreklamasjon, kan du bli trukket ved starten av tvisten, og kreditert igjen avhengig av utfallet av saken.

Håndter kortreklamasjoner bedre med Nets

La oss hjelpe deg og din virksomhet med å håndtere kortreklamasjoner på en mer strømlinjeformet og tidsbesparende måte. Du ønsker en fleksibel betalingsløsning, og kundene dine vil ha det enkelt. Vår nettbaserte betalingstjeneste konverterer flere besøkende til kjøpere, alt i én enkel, integrert løsning. Ta kontakt for å høre mer om hvordan vi håndterer kortreklamasjoner:

[TA EN PRAT MED OSS](#)

next | nets::