

Ukjente reklamasjonsrettigheter

Vi bruker kort som aldri før. Likevel kjenner få til de gunstige reklamasjonsrettighetene du har når du bruker et Visa- eller MasterCard-kort.

- Kortselskapenes reklamasjonsregler er viktige forbrukerrettigheter som bør bli bedre kjent. Derfor går vi nå ut og klargjør hva regelverket faktisk sier, forteller Anders Bigseth, informasjonssjef i kortbetalingsselskapet Teller.

Myten om debetkortet

- Det er en myte at du ikke har reklamasjonsrettigheter når du bruker debetkortet ditt, sier Bigseth.

- Dersom du bruker et kort som er merket med Visa, eller MasterCard så er du beskyttet av reklamasjonsrettigheter som er knyttet til de internasjonale kortselskapenes regelverk. Dette er rettigheter som likestiller debet- og kredittkort, sier Bigseth.

- Regelverket til Visa og MasterCard er ikke innarbeidet i norsk lov. Vårt inntrykk er likevel at bankene er flinke til å bruke reglene til beste for kortholderne, sier Bigseth.

Skiller ikke på korttype

Grunnen til at kortselskapene ikke skiller på debet- og kredittkort er at, mens det i Norge er vanligst å knytte Visa-merkevaren til debetkortet, er debetkort i andre land merket MasterCard

- Reklamasjonsrettighetene gjelder altså for alle Visa- og MasterCard-betalinger, men ikke når betalingen er en ren BankAxept-transaksjon, forklarer Bigseth.

Foruten i Norge kan du også oppleve BankAxept-betalinger enkelte steder i Sverige. Ellers vil de fleste kortbetalinger over Internett og i utlandet være Visa-, eller MasterCard-transaksjoner.

Reklamer på flykonkurser

I forbindelse med flykonkurser er det framkommet ufullstendige opplysninger rundt forbrukernes rettigheter.

- Har du betalt en flyreise på Internett med bankkortet ditt, og huket av for Visa, eller MasterCard i betalingsfeltet så får du penger igjen hvis flyselskapet går konkurs og du har reklamert som du skal, sier Bigseth.

- Det er altså ikke korrekt at nordmenn som har betalt flyreisen med debetkortet ikke har reklamasjonsrettigheter ved flykonkurser, sier han.

Slik reklamerer du

Dersom du har en reklamasjon må du kontakte kortutsteder. Som oftest er det banken som har utstedt kortet ditt. Og det er også banken som har ansvaret for å behandle reklamasjonssaken din.

- I de fleste situasjoner kreves det at du redegjør for reklamasjonen skriftlig. Og det kreves at du har forsøkt å løse saken direkte med brukerstedet før du reklamerer til banken din, forklarer Bigseth.

40 000 reklamasjoner i året

De aller fleste bankene i Norge har valgt Teller som tolkere av regelverket til Visa og MasterCard på kortreklamasjoner.

- Vi håndterer cirka 42.000 reklamasjonssaker i året. Vi opplever også at stadig flere reklamasjoner er knyttet til kjøp av reiser og ferietjenester på Internett, forteller Bigseth.

- Rådet fra oss er at du i så stor grad som mulig betaler for varer og tjenester med et Visa-kort, eller MasterCard-kort. Da har du fullgode reklamasjonsrettigheter i etterkant, sier han.

Fakta om reklamasjoner

Når du bruker et betalingskort merket Visa, eller MasterCard, har du følgende rettigheter ved reklamasjon:

Beskyttelse dersom et brukersted går konkurs eller ikke kan levere vare eller tjeneste.

Refusjon av dobbeltbelastning på kort. For eksempel dersom en restaurant eller butikk trekker kortet ditt to ganger ved en feil.

Belastning av feil beløp. Blir du belastet et annet beløp enn det du har skrevet under på og godkjent, kan du reklamere.

Avbestilling av hotellrom innen avbestillingsfristen. Dersom du avbestiller et hotellrom innen fristen hotellet har satt og du ikke får tilbake pengene dine, kan du reklamere.

Etterbelastning av ved leie av bil. Oppfyller ikke leiebilselskapet kortselskapenes regler for dokumentasjon av etterbelastninger, har du rett til å reklamere.

Du kan ikke utnytte disse rettighetene ved BankAxept-transaksjoner.

Kontakt:

Anders Bigseth, informasjonssjef i Teller, 402 38 602