

PRAKSISOVERSIGT · DET FINANSIELLE ANKENÆVN

Praksisoversigt over chargeback og tilbageførsel ved manglende levering

Det Finansielle Ankenævns praksis om tilbageførsel efter betalingslovens § 112

Version 1 Opdateret 29. maj 2026 27 afgørelser · 2007-2026

[Læs online](#)

INTRODUKTION

Det Finansielle Ankenævn behandler et stort antal klager fra forbrugere, der med betalingskort har betalt for en vare eller tjenesteydelse, som aldrig blev leveret, og som derfor kræver beløbet tilbageført (chargeback) af deres pengeinstitut. Retsgrundlaget er [betalingsloven § 112](#), der ved fjernsalg giver kortholderen ret til at gøre indsigelse over for sin egen udbyder, når en bestilt vare ikke leveres, når der trækkes et for stort beløb, eller når en fortrydelsesret udnyttes inden levering. Denne oversigt kortlægger, hvad Det Finansielle Ankenævn gennemgående lægger vægt på – først og fremmest om ydelsen må anses for "leveret", om der er tale om fjernsalg, og om der er aftalt forudbetaling. Oversigten dækker ikke hæftelse for uautoriserede transaktioner og kortmisbrug, der behandles under [uautoriserede betalinger og kortmisbrug](#).

PRINCIPPER UDLEDT AF PRAKSIS

- 01** Det Finansielle Ankenævn anser en ydelse for "leveret" i betalingslovens forstand, så snart kunden har fået adgang til en investerings- eller kundekonto med password, har fået kryptovaluta krediteret en wallet eller har modtaget koderne til et forudbetalt kort – også når der reelt er tale om svindel – og afviser derfor tilbageførsel efter § 112.
- 02** Det Finansielle Ankenævn afviser chargeback efter § 112 ved køb i fysisk butik, fordi bestemmelsen kun gælder fjernsalg, uanset at sælgeren senere går konkurs.
- 03** Det Finansielle Ankenævn kræver, at der reelt er tale om manglende levering og ikke blot en mangel ved en leveret vare; den køberetlige sontring afgør, og en mangelfuld men leveret vare giver ikke ret til tilbageførsel.
- 04** Ved udtrykkeligt aftalt forudbetaling stilles kortholderen som en kontantkøber og kan ikke kræve tilbageførsel ved betalingsmodtagerens konkurs, men er henvist til at anmelde kravet i konkursboet.
- 05** Det Finansielle Ankenævn sidestiller betaling med Dankort-delen af et kombinationskort med kontant betaling, så § 112 ikke giver tilbageførsel ved forudbetaling og efterfølgende konkurs.
- 06** Det Finansielle Ankenævn afviser, at § 112 gælder rene kontooverførsler i netbank og handler mellem to privatpersoner.

- 07** Det Finansielle Ankenævn kræver, at indsigelse fremsættes "snarest muligt", efter kunden indså eller burde have indset, at debiteringen var uretmæssig, og afviser krav, hvor kunden har udvist passivitet.
- 08** Det Finansielle Ankenævn afviser at realitetsbehandle sager, der kræver mundtlige parts- og vidneforklaringer, og henviser dem til domstolene.
- 09** Når en indsigelse er gjort, bærer udbyderen (pengeinstituttet) bevisbyrden for, at indsigelsen er uberettiget, før beløbet må gendebiteres, jf. § 112, stk. 3.

Retsgrundlaget: indsigelsesretten ved fjernsalg i betalingslovens § 112

Kernebestemmelsen er [betalingsloven § 112, stk. 1](#), der ved betalingstransaktioner i forbindelse med køb af varer eller tjenesteydelser **ved fjernsalg** forpligter betalerens udbyder (pengeinstituttet) til at undlade at gennemføre – eller straks kreditere – en betaling, når kortholderen gør én af tre indsigelser gældende:

- **Nr. 1:** at det debiterede beløb er højere end aftalt med betalingsmodtageren.
- **Nr. 2:** at den bestilte vare eller tjenesteydelse ikke er leveret.
- **Nr. 3:** at betaleren eller modtageren – inden levering – udnytter en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret.

Bestemmelsen viderefører uden ændringer § 74 i den tidligere lov om betalingstjenester og elektroniske penge og hviler på principperne i Forbrugerombudsmandens retningslinjer vedrørende fjernsalg. Forbrugerbeskyttelsen kan opretholdes i dansk ret, fordi det 2. betalingstjenestedirektiv (PSD2) i præambelbetragtning nr. 79 overlader spørgsmålet om tilbagebetaling ved tvist mellem betaler og betalingsmodtager til national ret. Forarbejderne fastlægger bestemmelsens dobbelte balancepunkt:

"Reglen har således et forbrugerbeskyttende sigte og har til formål at regulere de situationer, hvor en forbruger ved at foretage en betalingstransaktion i forbindelse med fjernsalg vil blive stillet ringere end en kontantbetalende forbruger. Det er således ikke hensigten at regulere betalingstransaktioner, hvor både køber og sælger er en forbruger."

Forud for en indsigelse skal betaleren efter [§ 112, stk. 2](#) forgæves have kontaktet betalingsmodtageren med krav om tilbagebetaling eller levering. Når en indsigelse er gjort, vender bevisbyrden efter [§ 112, stk. 3](#): pengeinstituttet må kun debitere eller gendebitere kundens konto, hvis det kan godtgøre, at indsigelsen er uberettiget. Endelig skal indsigelsen efter [§ 112, stk. 4](#) fremsættes "snarest muligt", efter betaleren blev eller burde være blevet bekendt med, at debiteringen var uretmæssig. Det Finansielle Ankenævn anvender denne struktur konsekvent og henviser ofte direkte til forarbejderne, når det afgør, om de tre indsigelsesgrunde er opfyldt.

LOV

[Betalingsloven § 112, stk. 1, 2, 3, 4](#)

PRAKSIS

- Det finansielle ankenævn** · Afslag på tilbageførsel af 22.000 kr. efter møbelbutiks konkurs – regler om fjernsalg gælder ikke ved køb i fysisk butik 20.06.2025
- Det finansielle ankenævn** · Krav om tilbageførsel af betaling for aflyste koncertbilletter købt med Dankort gennem en billetformidler 14.02.2019

§ 2

Det Finansielle Ankenævns prøvelse og sagsgang i chargeback-sager

Det Finansielle Ankenævn er et privat, statsanerkendt klagenævn, der behandler forbrugerklager over pengeinstitutter på skriftligt grundlag. I chargeback-sager prøver nævnet fuldt ud, om de retlige betingelser i [betalingsloven § 112](#) er opfyldt – herunder om der foreligger fjernsalg, om ydelsen er leveret, og om indsigelsesfristen er overholdt. Nævnet sætter derimod klare grænser for sin egen kompetence:

- **Bevisførelse:** Kræver afgørelsen mundtlige parts- og vidneforklaringer, afvises sagen og henvises til domstolene. I chargeback-/fjernsalgssagen **237/2017** afviste nævnet en indsigelse mod betalinger til en udenlandsk datingtjeneste, fordi det var uklart, hvad aftalegrundlaget og leveringen reelt omfattede, og en afklaring krævede bevisførelse. Tilsvarende blev en sag om bestridt korttransaktion afvist i **228/2024**, fordi spørgsmålet om tredjemandsmisbrug krævede vidneforklaringer under strafansvar. Ved afvisning får klageren sit klagegebyr retur.
- **Erhvervsforhold:** Klager over erhvervsforhold falder som udgangspunkt uden for nævnets kompetence. I **206/2019** afviste nævnet den del af kravet, der vedrørte kortbetalinger og overførsler foretaget fra klagerens to anpartsselskaber, og behandlede kun de private kortbetalinger.
- **Bevisbyrde i realitetssager:** Når en indsigelse er gjort, påhviler det efter [§ 112, stk. 3](#) pengeinstituttet at godtgøre, at indsigelsen er uberettiget. I praksis lægger nævnet dog afgørende vægt på, om kortholderen kan dokumentere de faktiske forudsætninger for indsigelsen (fjernsalg, manglende levering, rettidig reklamation).

Afgørelserne er ikke tvangsfuldbyrdelige som en dom. Et pengeinstitut kan inden for en frist meddele, at det ikke ønsker at være bundet af en afgørelse, hvorefter forbrugeren må gå til domstolene – som det netop skete i den parallelle landsretssag om fjernsalg via PayPal omtalt nedenfor, hvor banken meddelte, at den ikke ville følge det daværende Pengeinstitutankenævn's afgørelse.

LOV	Betalingsloven § 112, stk. 3	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afvisning af sag om kortmisbrug efter tvungen køretur og tyveri grundet behov for vidneforklaringer	31.01.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af kortbetalinger og netbankoverførsler efter online investeringssvind	03.10.2019
	Det finansielle ankenævn · Indsigelse mod betalinger til udenlandsk datingtjeneste afvist på grund af bevisnød	21.03.2018

§ 3 Nævnets kerneprincip: hvornår anses ydelsen for 'leveret'?

Det altafgørende vurderingsmønster i Det Finansielle Ankenævns praksis er, om ydelsen – set i forholdet mellem kunden og **den direkte betalingsmodtager** – må anses for leveret. Er den det, finder [§ 112, stk. 1, nr. 2](#) ikke anvendelse, uanset at kunden efterfølgende er blevet bestjålet eller skuffet af en tredjepart. Nævnet lægger gentagne gange vægt på, at banken ikke hæfter for, hvad kunden vælger at bruge en lovligt leveret ydelse til.

Mønsteret er særligt markant i investeringssvindelsagerne. Når kunden har indbetalt til en handelsplatform og har fået oprettet en konto med brugernavn og password – eller har fået købt kryptovaluta krediteret en wallet – anser nævnet ydelsen for leveret:

Afgørelse	Betalingsmodtager	Hvad nævnet anså for leveret

371/2018	Investeringsfirma uden licens	Adgang til kundekonto med password
206/2019	Investeringsplatform	Kundekonto med password, beløb indsat
88/2020	Investeringsfirma	Adgang til investeringsprofil
127/2020	Vekseltjeneste	Bitcoins leveret til kundens wallet
257/2020	Investeringsselskab	Bitcoins indsat på konto hos selskabet
505/2022	Kryptobørser	Kryptovaluta leveret til kundens wallets
712/2023	Kryptobørser/betalingstjenester	Veksling/overførsel gennemført
485/2024	Handelsplatform	Kryptovaluta krediteret kundens konto

I [371/2018](#) lagde nævnet til grund, at indbetalingerne var indsat på en kundekonto, og at klageren havde modtaget et password – hvorefter "den primære ydelse" måtte anses for leveret i relation til betalingsreglerne. Samme begrundelse bærer [206/2019](#), [88/2020](#) og [505/2022](#).

Leveringsprincippet rækker videre end investeringssager. I kattesvindelsagen [104/2025](#) havde klageren købt **forudbetalte kort** (e-produkter) for at betale en påstået kattesælger. Nævnet fastslog, at klageren – set i forhold til banken – rent faktisk havde modtaget den ydelse, hun betalte for med sit betalingskort, nemlig kortkoderne, og at § 112 derfor ikke gav tilbageførsel. I [257/2018](#) frifandtes banken for Mastercard-betalinger, fordi midlerne var "nået frem til den destination, kunden havde anvist".

LOV	Betalingsloven § 100, stk. 1	Betalingsloven § 112, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · 485/2024 - Afslag på tilbageførsel af kortbetalinger til svindelside for kryptoinvestering		10.10.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af betalinger for forudbetalte kort anvendt til svindel ved køb af kat		28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Danske Bank frifundet i sag om investeringssvindel og krav om tilbageførsel af autoriserede kortbetalinger til kryptobørser		19.08.2024
	Det finansielle ankenævn · Afslag på erstatningskrav mod bank efter investeringssvindel med kryptovaluta via skærmdeling		06.09.2023
	Det finansielle ankenævn · Danske Bank / Nordea Bank: Afvisning af krav om tilbageførsel af bitcoin-køb efter efterfølgende investeringssvindel		02.06.2021
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af investeringer efter svindel afvist grundet samtykke og adgang til handelsplatform		26.03.2021
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af Visa/Dankort-betalinger til udenlandsk investeringsplatform ved køb af bitcoins		05.03.2021
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af kortbetalinger og netbankoverførsler efter online investeringssvindel		03.10.2019
	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af Visakort-betalinger til investeringsfirma uden licens		16.09.2019
	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af Mastercard-betalinger til valutahandel trods påstand om svindel		14.02.2019

§ 4 Manglende levering kontra mangler og aflyste arrangementer

§ 112, stk. 1, nr. 2 dækker kun **ikke-levering** – ikke mangler ved en leveret vare. Forarbejderne fastslår:

"I forhold til sondringen mellem ikke-levering og mangler finder den køberetlige sondring mellem disse to begreber anvendelse. Dette kan indebære, at levering af en forkert vare kan anses for ikke-levering."

Det Finansielle Ankenævn anvender denne sondring stramt. I [366/2024](#) var en modellastbil leveret med ridsede ruder; nævnet fandt, at manglerne ikke var så væsentlige, at forholdet kunne sidestilles med ikke-levering, og at klageren desuden ikke havde udnyttet en fortrydelsesret **inden** levering, hvilket er en forudsætning for krav efter [§ 112, stk. 1, nr. 3](#). Allerede i sagen om en fejllleveret TV-tuner, [262/2006](#), kvalificerede nævnet klagen som en indsigelse om mangler og ikke ikke-levering, og bemærkede, at banken "ikke skal agere dommer i tvister om faktiske mangler". Selve mangelsbedømmelsen mellem køber og sælger hører under [forbrugerklage over varer og tjenesteydelser](#).

En beslægtet kategori er **billetter og vouchere, der er udstedt, men ikke kan udnyttes**. Her anser nævnet formidlingsydelsen for leveret:

- I [302/2018](#) var koncertbilletter leveret digitalt, men koncerten blev aflyst. Nævnet henviste til forarbejderne om, at en modtaget billet, der efterfølgende ikke kan benyttes på grund af arrangørens konkurs eller aflysning, ikke giver indsigelsesret.
- I [546/2024](#) var en billeje-voucher udstedt og dermed leveret; at klageren på grund af en flyforsinkelse ikke kunne udnytte den, var et mellemværende med tjenesteyderne.
- I [390/2020](#) havde rejseformidleren leveret den bestilte ydelse ved at gennemføre bookingen; en senere coronaaflysning gav ikke chargeback.

Selve mangelsbedømmelsen af en pakkerejse behandles under [pakkerejseloven](#).

LOV	Betalingsloven § 112, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af kortbetaling for billeje-voucher efter flyforsinkelse	14.05.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af købesum for mangelfuld modellastbil købt ved fjernsalg	31.01.2025
	Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank frifundet i sag om refusion for corona-aflyst flyrejse betalt med MasterCard Debit	01.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af betaling for aflyste koncertbilletter købt med Dankort gennem en billetformidler	14.02.2019
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af betaling ved fjernsalg grundet påstået fejll levering af TV-tuner	06.02.2007

§ 5 Fjernsalg, fysisk butik, kontooverførsler og handel mellem private

§ 112 finder kun anvendelse, når tre betingelser er opfyldt: der skal være tale om **fjernsalg**, betalingen skal være sket med et **betalingsinstrument** (typisk et betalingskort), og parterne må ikke begge være forbrugere. Det Finansielle Ankenævn afviser konsekvent krav, der falder uden for dette anvendelsesområde.

Køb i fysisk butik er ikke fjernsalg. Den principielle afgørelse er [606/2024](#), hvor en forbruger i en møbelbutik forudbetalte 22.000 kr. med chip og pinkode for møbler, der aldrig blev leveret på grund af butikkens efterfølgende konkurs. Nævnet udtalte:

"Betalingslovens § 112, stk. 1, nr. 1, om indsigelser ved fjernsalg finder ikke anvendelse, da der er tale om køb i en fysisk butik. Ankenævnet finder således ikke, at klageren kan gøre et krav gældende mod banken som kortudsteder i henhold til betalingsloven vedrørende betalingen på 22.000 kr."

Nævnet fandt heller ikke noget grundlag i de internationale kortregler for, at banken skulle hæfte i en fysisk handelssituation.

Rene kontooverførsler er ikke omfattet. Forarbejderne understreger, at en kontooverførsel via netbank som udgangspunkt ikke er omfattet, fordi der ikke foreligger en forudgående aftale mellem udbyder og forretning om modtagelse af betaling ved fjernsalg. I [210/2024](#) fastslog nævnet, at § 112 ikke fandt anvendelse, da transaktionerne var gennemført som rene kontooverførsler i netbank og ikke som betalinger med et betalingsinstrument i en købsituation.

Handel mellem to privatpersoner er ikke omfattet. Både [104/2025](#) og [484/2023](#) bekræfter, at chargeback-reglerne som udgangspunkt ikke gælder, når både køber og sælger er privatpersoner – i [484/2023](#) tillige fordi der var tale om en kontooverførsel ved et privat bilkøb.

LOV	Betalingsloven § 112, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af betalinger for forudbetalte kort anvendt til svindel ved køb af kat	28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af 22.000 kr. efter møbelbutiks konkurs – regler om fjernsalg gælder ikke ved køb i fysisk butik	20.06.2025
	Det finansielle ankenævn · Krav om erstatning for kontooverførsler til kryptosvindel efter advarsler fra banken	04.12.2024
	Det finansielle ankenævn · Afvist krav om tilbageførsel af udenlandske overførsler ved svindel i forbindelse med privat bilkøb	28.02.2024

§ 6 Forudbetaling, Dankort og betalingsmodtagerens konkurs

Den hyppigste afvisningsgrund i konkurs-relaterede sager er, at der er aftalt **forudbetaling**. Forarbejderne sonderer skarpt:

"Er der derimod tale om, at der er indgået en udtrykkelig aftale om forudbetaling af en vare eller tjenesteydelse, enten fordi der er tale om et tilvirkningskøb eller af anden årsag, har betaler ikke krav på tilbageførsel af betalingen i tilfælde af konkurs eller lignende, inden der sker levering. I disse tilfælde vil betaleren ikke være dårligere stillet end i den situation, hvor betaleren i den fysiske handel har indgået en aftale om kontant forudbetaling."

Forarbejderne nævner udtrykkeligt fly- og festivalbilletter: er billetten sendt til køberen, men aflyses arrangementet på grund af konkurs, kan der ikke gøres indsigelse over for udbyderen. Omvendt har betaleren krav på tilbageførsel, hvis betalingsmodtageren i strid med aftalen har trukket beløbet, **inden** der skulle ske levering.

Det Finansielle Ankenævn følger denne linje konsekvent:

Afgørelse	Situation	Udfald
465/2008	Flybilletter med Visa/Dankort, flyselskab konkurs	Ingen tilbageførsel – Dankort sidestillet med kontant forudbetaling
390/2020	Coronaaflyst flyrejse, MasterCard Debit	Ingen tilbageførsel – aftalt forudbetaling

46/2021	Aflyst pakkerejse, MasterCard	Ingen tilbageførsel – udtrykkelig forudbetaling
209/2025	Autocamperleje, Dankort-del, udlejer konkurs	Ingen tilbageførsel – forudbetaling + Dankort
606/2024	Møbler i fysisk butik, Dankort-del, konkurs	Ingen tilbageførsel – fysisk butik

Den ledende nyere afgørelse er [209/2025](#), hvor en autocamperudlejer gik konkurs tre uger før ferien. Nævnet lagde vægt på, at betalingerne var foretaget med **Dankort-delen** af et Visa/dankort, og at der var en klar aftale om forudbetaling, og udtalte, at klageren ikke var ringere stillet, end hvis han havde betalt kontant eller ved kontooverførsel – og derfor var henvist til at anmelde kravet i konkursboet. Det samme princip blev allerede anvendt i flykonkurssagen [465/2008](#), hvor køb på en dansk hjemmeside blev betragtet som en dankorttransaktion, der ikke kunne kontramanderes. Konkursboets behandling af det simple krav hører under [konkurs](#).

LOV	Betalingsloven § 111, stk. 1	Betalingsloven § 112, stk. 1	
PRAKSIS	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbagebetaling af forudbetalt leje for autocamper afvist efter udlejers konkurs ved betaling med Dankort		28.08.2025
	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af 22.000 kr. efter møbelbutiks konkurs – regler om fjernsalg gælder ikke ved køb i fysisk butik		20.06.2025
	Det finansielle ankenævn · Spar Nord Bank frifundet i sag om refusion for corona-aflyst flyrejse betalt med MasterCard Debit		01.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af MasterCard-betaling for aflyst pakkerejse grundet aftalt forudbetaling		01.10.2021
	Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af betalinger for flybilletter efter flyselskabs konkurs		27.03.2009

§ 7 Indsigelsesfrist, forudgående kontakt og bevisbyrde

Selv hvor de materielle betingelser kunne være opfyldt, falder kravet ofte på de processuelle krav i [§ 112, stk. 2](#) og [4](#). Kunden skal **forgæves have kontaktet** betalingsmodtageren først, og indsigelsen skal fremsættes "**snarest muligt**", efter kunden indså eller burde have indset, at debiteringen var uretmæssig. Forarbejderne præciserer, at der ikke gælder en fast reklamationsfrist, men at almindelige regler om passivitet og forældelse kan påberåbes.

Det Finansielle Ankenævn lægger betydelig vægt på passivitet. I [163/2020](#) bortfaldt kravet, fordi klageren senest da han forgæves forsøgte at få sine penge udbetalt, burde have indset, at der var problemer med leveringen, men ventede måneder med at gøre indsigelse. Tærsklen kan dog give anledning til reel tvivl: i sengesagen [368/2025](#) – hvor en internetforhandler aldrig leverede en seng – delte nævnet sig 3-2. Flertallet fandt, at klageren senest ved udgangen af april burde have indset, at levering ikke ville ske, og at indsigelsen i juni derfor var for sen, mens mindretallet med henvisning til det aftaleretlige loyalitetsprincip ville give medhold, fordi forhandleren løbende svarede imødekommende.

Nævnet stiller desuden konkrete **dokumentationskrav**. I [366/2024](#) blev det tillagt vægt, at Visa havde afvist indsigelsen, fordi der manglede dokumentation for, at varen var returneret, og hvornår sælgeren havde modtaget den. Selv om bevisbyrden efter [§ 112, stk. 3](#) formelt påhviler pengeinstituttet, når en indsigelse er gjort, forudsætter nævnets realitetsbehandling, at kunden kan redegøre for og om nødvendigt dokumentere indsigelsens grundlag – efter omstændighederne ved en tro- og loveerklæring.

LOV

Betalingsloven § 112, stk. 2, 3, 4

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af købesum for manglende levering af seng grundet passivitet 02.02.2026

Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af købesum for mangelfuld modellastbil købt ved fjernsalg 31.01.2025

Det finansielle ankenævn · Afvisning af krav om tilbageførsel af kortbetalinger til investeringsfirma grundet passivitet 16.12.2020

Sammenhæng med domstolspraksis og afgørelsernes bindende virkning

Chargeback-området er kun sparsomt prøvet af de ordinære domstole, og en søgning i byrets- og højesteretspraksis har ikke afdækket domme, der direkte tager stilling til betalingslovens § 112 om tilbageførsel ved manglende levering. Den centrale domstolsafgørelse er Østre Landsrets dom i [BS-1222/2007-OLR](#), der angik forløberen for § 112 – Forbrugerombudsmandens retningslinjer om fjernsalg i betalingssystemer med betalingskort. En forbruger havde købt virtuelle spilydelser og betalt med VISA/Dankort via PayPal; ydelserne blev ikke leveret. Landsretten frifandt banken og fastslog, at retningslinjerne kun gælder betalinger i et betalingssystem med betalingskort, og at forbrugeren havde fået **leveret e-penge af PayPal** med sit kort – det efterfølgende brug af e-pengene var visasystemet uvedkommende. Dommen bekræfter dermed den samme leveringslogik, som nævnet anvender i sin praksis.

Sagen illustrerer også afgørelsernes retskraft. Det daværende Pengeinstitutankenævn havde pålagt banken foreløbigt at tilbageføre beløbet, men banken meddelte, at den **ikke ønskede at være bundet** af afgørelsen, hvorefter forbrugeren måtte anlægge sag. Det understreger, at en afgørelse fra Det Finansielle Ankenævn ikke er tvangsfuldbyrdelig: pengeinstituttet kan inden for fristen vælge ikke at følge den, og forbrugeren er da henvist til domstolene.

Internt udgør nævnets egen praksis et fast fortolkningsgrundlag. Forarbejderne forudsatte udtrykkeligt, at Pengeinstitutankenævnets hidtidige praksis kunne opretholdes med bestemmelsen, og nævnet bygger gennemgående videre på sine tidligere afgørelser – fx anvender [209/2025](#) samme forudbetalings- og Dankort-betragtning som de ældre flykonkurssager, og kattesvindelsagen [104/2025](#) viderefører leveringsprincippet fra investeringssagerne [371/2018](#) og [206/2019](#).

PRAKSIS

Landsretten · Sag om anvendelse af Forbrugerombudsmandens retningslinjer ved fjernsalg via PayPal 19.12.2008

Det finansielle ankenævn · Krav om tilbagebetaling af forudbetalt leje for autocamper afvist efter udlejers konkurs ved betaling med Dankort 28.08.2025

Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af betalinger for forudbetalte kort anvendt til svindel ved køb af kat 28.08.2025

Det finansielle ankenævn · Krav om tilbageførsel af kortbetalinger og netbankoverførsler efter online investeringssvindel 03.10.2019

Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af Visakort-betalinger til investeringsfirma uden licens 16.09.2019

§ 9 Sammenfatning af nævnets linje

Det Finansielle Ankenævns chargeback-praksis er overvejende restriktiv over for forbrugeren, og afslagene følger nogle få, stabile mønstre:

- **Leveringsbegrebet er nævnets vigtigste filter.** Har kunden fået adgang til en konto med password, fået kryptovaluta i sin wallet, modtaget koderne til et forudbetalt kort eller fået udstedt en billet/voucher, er ydelsen leveret i forhold til banken – også ved svindel – og § 112 giver ikke tilbageførsel.
- **Anvendelsesområdet er snævert.** Bestemmelsen gælder kun fjernsalg med et betalingsinstrument; den dækker ikke køb i fysisk butik, rene kontooverførsler eller handel mellem to privatpersoner.
- **Forudbetaling og Dankort lukker døren ved konkurs.** Er forudbetaling udtrykkeligt aftalt, eller er der betalt med Dankort-delen af et kombinationskort, stilles kunden som en kontantkøber og henvises til konkursboet.
- **Ægte ikke-levering kan give medhold – men de processuelle krav skal være opfyldt.** Kunden skal forgæves have kontaktet sælgeren og gøre indsigelse "snarest muligt"; passivitet og manglende dokumentation fælder ellers kravet.
- **Nævnet afgør kun på skriftligt grundlag.** Sager, der kræver mundtlige forklaringer, og rene erhvervsforhold afvises, og afgørelserne er ikke bindende for et pengeinstitut, der vælger ikke at følge dem.

For forbrugeren betyder linjen, at chargeback efter § 112 er et effektivt værn i den klassiske situation – en webshop, der modtager kortbetaling og derefter slet ikke leverer – men ikke et generelt værn mod svindel, konkurs eller skuffede forventninger, når ydelsen først er kommet frem til den anviste modtager.

LOV

Betalingsloven § 112, stk. 1

PRAKSIS

Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af købesum for manglende levering af seng grundet passivitet	02.02.2026
Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af betalinger for forudbetalte kort anvendt til svindel ved køb af kat	28.08.2025
Det finansielle ankenævn · Krav om tilbagebetaling af forudbetalt leje for autocamper afvist efter udlejers konkurs ved betaling med Dankort	28.08.2025
Det finansielle ankenævn · Afslag på tilbageførsel af 22.000 kr. efter møbelbutiks konkurs – regler om fjernsalg gælder ikke ved køb i fysisk butik	20.06.2025

REFERENCE Lovgrundlag

3 paragraffer

Betalingsloven § 100

stk. 1

Betalingsloven § 111

stk. 1

Betalingsloven § 112

stk. 1, 2, 3, 4

MATERIALE Citerede afgørelser

27 afgørelser

LANDSRETTE · ANKEINSTANS

1

19.12.2008	Sag om anvendelse af Forbrugerombudsmandens retningslinjer ved fjernsalg via PayPal	8319-9826
------------	---	-----------

DET FINANSIELLE ANKENÆVN · NÆVN / KLAGEINSTANS

26

02.02.2026	Afslag på tilbageførsel af købesum for manglende levering af seng grundet passivitet	368/2025
10.10.2025	485/2024 - Afslag på tilbageførsel af kortbetalinger til svindelside for kryptoinvestering	485/2024
28.08.2025	Afslag på tilbageførsel af betalinger for forudbetalte kort anvendt til svindel ved køb af kat	104/2025
28.08.2025	Krav om tilbagebetaling af forudbetalt leje for autocamper afvist efter udlejers konkurs ved betaling med Dankort	209/2025
20.06.2025	Afslag på tilbageførsel af 22.000 kr. efter møbelbutiks konkurs – regler om fjernsalg gælder ikke ved køb i fysisk butik	606/2024
14.05.2025	Afslag på tilbageførsel af kortbetaling for billeje-voucher efter flyforsinkelse	546/2024
31.01.2025	Afvisning af sag om kortmisbrug efter tvungen køretur og tyveri grundet behov for vidneforklaringer	228/2024
31.01.2025	Krav om tilbageførsel af købesum for mangelfuld modellastbil købt ved fjernsalg	366/2024
04.12.2024	Krav om erstatning for kontooverførsler til kryptosvindel efter advarsler fra banken	210/2024
19.08.2024	Danske Bank frifundet i sag om investeringssvindel og krav om tilbageførsel af autoriserede kortbetalinger til kryptobørser	712/2023
28.02.2024	Afvist krav om tilbageførsel af udenlandske overførsler ved svindel i forbindelse med privat bilkøb	484/2023
06.09.2023	Afslag på erstatningskrav mod bank efter investeringssvindel med kryptovaluta via skærmdeling	505/2022
01.10.2021	Spar Nord Bank frifundet i sag om refusion for corona-aflyst flyrejse betalt med MasterCard Debit	390/2020
01.10.2021	Afslag på tilbageførsel af MasterCard-betaling for aflyst pakkerejse grundet aftalt forudbetaling	46/2021
02.06.2021	Danske Bank / Nordea Bank: Afvisning af krav om tilbageførsel af bitcoin-køb efter efterfølgende investeringssvindel	127/2020
11.05.2021	Krav om tilbageførsel af 3.000 EUR efter formodet investeringssvindel: Spørgsmål om 3D Secure-godkendelse og bankens oplysningspligt	321/2020
26.03.2021	Krav om tilbageførsel af investeringer efter svindel afvist grundet samtykke og adgang til handelsplatform	88/2020
05.03.2021	Krav om tilbageførsel af Visa/Dankort-betalinger til udenlandsk investeringsplatform ved køb af bitcoins	257/2020
16.12.2020	Afvisning af krav om tilbageførsel af kortbetalinger til investeringsfirma grundet passivitet	163/2020
03.10.2019	Krav om tilbageførsel af kortbetalinger og netbankoverførsler efter online investeringssvindel	206/2019
16.09.2019	Afslag på tilbageførsel af Visakort-betalinger til investeringsfirma uden licens	371/2018

14.02.2019	Afslag på tilbageførsel af Mastercard-betalinger til valutahandel trods påstand om svindel	257/2018
14.02.2019	Krav om tilbageførsel af betaling for aflyste koncertbilletter købt med Dankort gennem en billetformidler	302/2018
21.03.2018	Indsigelse mod betalinger til udenlandsk datingtjeneste afvist på grund af bevisnød	237/2017
27.03.2009	Krav om tilbageførsel af betalinger for flybilletter efter flyselskabs konkurs	465/2008
06.02.2007	Krav om tilbageførsel af betaling ved fjernsalg grundet påstået fejllevering af TV-tuner	262/2006