

Vejledning til internetforretninger, som ønsker at modtage kortbetalinger

Oktober 2004

P. 1 - 7

Nedenstående er et uddrag af generelle regler, brugervejledning og sikkerhedskrav til internet-forretninger, som ønsker at modtager kortbetalinger på nettet. Vejledningen skal ses som en hjælp til Dem ved indretningen af Deres hjemmeside m.m.

Når De har indrettet Deres hjemmeside i overensstemmelse med nedenstående krav, bedes De indsende en besked til PBS' kreditvurdering med angivelse af test- eller produktionsside, hvor der kan ske en kontrol af hjemmesiden inden godkendelse og igangsætning af Deres indløsningsaftale.

På Forbrugerstyrelsens hjemmeside www.forbrug.dk (net-tjek for erhvervsdrivende) findes en række nyttige oplysninger vedrørende indretning af hjemmesider, oplysningspligt, leveringsbetingelser m.v. til forretninger, som ønsker at handle på nettet. Deres hjemmeside skal som minimum opfylde de krav, der fremgår her, hvis De ønsker at sælge varer/ydelser til forbrugere. Det anbefales, at De gennemgår disse krav med henblik på at sikre, at Deres hjemmeside lever op til kravene.

Det er ikke PBS' opgave at sikre, at Deres hjemmeside lever op til kravene. PBS vil derfor ikke kontrollere, at De lever op til alle krav, men vil koncentrere sig om de krav, som har relevans for anvendelse af betalingskort på nettet og PBS' administration af indløsningsaftaler, f.eks. i forbindelse med tilbageførsler.

Medmindre andet specifikt fremgår af Deres hjemmeside, vil PBS vurdere Deres hjemmeside og administrere indløsningsaftalen ud fra en formodning om, at der er tale om salg til forbrugere.

Såfremt De ønsker at sælge til såvel forbrugere og erhvervsdrivende, kan De overveje at indrette Deres hjemmeside således, at det tydeligt fremgår, hvilke betingelser, der er gældende for forbrugere hhv. erhvervsdrivende.

Dette kan have betydning f.eks. i forbindelse med indsigelser og deraf følgende krav om tilbageførsel fra Deres konto. Hvis De ønsker at gøre gældende, at der er tale om salg til erhvervsdrivende, og at en indsigelse fra en kortholder derfor er uberettiget, skal De kunne dokumentere dette.

Betalingsmoduler

Deres hjemmeside må ikke give kunder mulighed for at indtaste kortets PIN-kode eller for at indtaste kortdata ukrypteret. Hvis De ønsker at modtage betalinger med kort på internet, skal De derfor benytte et certificeret betalingsmodul, se www.betaling.dk for godkendte moduler og webhoteller.

Hvis De ønsker at benytte eget modul, skal De indrette dette i overensstemmelse med kravspecifikationen i Merchant Guide for SSL Based Card Acquiring - PSIP og få modulet testet og godkendt af PBS, inden en indløsningsaftale kan indgås. Vi gør opmærksom på, at dette er forbundet med en certificeringsomkostning på p.t. DKK 15.000.

P. 2 - 7

Indretning af Deres hjemmeside

De generelle krav til internet-forretningers hjemmeside gælder, uanset hvilke betalingsløsninger, den enkelte forretning anvender.

De krav om oplysninger på hjemmesiden, som PBS stiller, er nedenstående

Minimumskrav

- forretningens navn og adresse
- telefonnummer, hvortil kunder kan rette henvendelse
- evt. e-mail adresse
- beskrivelse af de varer/ytelser, forretningen sælger (inkl. priser, skatter og afgifter)
- leveringsbetingelser og forsendelsesomkostninger, inkl. regler for brugers fortrydelsesret, herunder hvorvidt bruger skal afholde omkostninger ved returnering af varen/ydelsen

Herudover skal det fremgå:

- at kunden kan betale med kort
- varemærkerne for de kort, som forretningen modtager som betaling, herunder evt. mPay.
- varemærkerne skal som minimum fremgå, hvor kunden kan vælge betalingsmuligheder.

Varemærker (logoer) kan downloades fra PBS' hjemmeside. Logoer må IKKE ændres eller kombineres med andre logoer, men skal benyttes i den udformning, som de fremgår af PBS' hjemmeside.

De eneste af ovenstående krav, som ikke allerede fremgår af Forbrugerstyrelsens hjemmeside er kravet om oplysning om kortbetaling og -logo(er).

Af Forbrugerstyrelsens hjemmeside kan også ses, hvilke varer/ytelser, der er undtaget for den lovpligtige fortrydelsesret. Hvis De mener, at Deres varer/ ydelser IKKE er omfattet af den lovpligtige 14 dages fortrydelsesret, beder vi Dem således medsende en redegørelse for baggrunden for denne opfattelse.

Hvis De udbyder varer og tjenester i form af abonnementer på Deres hjemmeside, skal De leve op til nedenstående krav:

Regler for abonnementer (tilbagevendende betalinger)

P. 3 - 7

Nedenstående krav er gældende for tilbagevendende betalinger som supplement til de krav, der i øvrigt gælder for den enkelte betalingsløsning.

Der skal indgås en aftale mellem Dem som betalingsmodtager og kunden, som giver Dem tilladelse til at gennemføre transaktioner ved hjælp af kundens kortdata. Aftalen skal indeholde:

- kortnummer
- kortets udløbsdato
- evt. kortets kontrolcifre, hvis dette forefindes hos bruger (NB: Kortets 3-cifrede kontrolcifre må ikke logges eller på anden måde gemmes, når den første betalingstransaktion er gennemført.)
- oplysning om kriterierne for at foretage træk på kundens konto
- oplysning om, hvordan kvittering leveres/stilles til rådighed
- oplysning om kundens ansvars- og hæftelsesforhold
- information om procedure for fornyelse og sletning af kortnummer
- kundens accept af kundevilkår, herunder
- accept af kriterier for anvendelse af kortnummeret
- accept af priser.

Abonnementsaftalen skal enten underskrives af bruger eller accepteres direkte på Deres hjemmeside. I sidstnævnte tilfælde skal De efterfølgende sende en skriftlig bekræftelse til bruger. Vilkår og priser skal være tilgængelige for bruger ved tilmelding.

De skal have etableret en betryggende procedure for oprettelse, fornyelse og sletning af kortoplysninger.

Deres procedure for sletning af kortoplysninger skal sikre, at oplysningerne slettes fra kunderegisteret umiddelbart efter, at kunden anmoder herom.

Accept af betalingstransaktionen

Inden kunden accepterer en betalingstransaktion i forbindelse med sit køb, skal følgende oplysninger som minimum fremgå af skærbilledet:

P. 4 - 7

- entydig beskrivelse af og pris for de enkelte varer/ydelser, bruger har bestilt
- det totalbeløb, bruger skal betale (inkl. specifikation af eventuelle skatter/afgifter, forsendelsesomkostninger og andre gebyrer)
- transaktionsvaluta (DKK)
- angivelse af betalingsmidlet, f.eks. Dankort, eDankort, Eurocard/MasterCard, Visa eller mPay
- forventet leveringsdato
- leveringsbetingelser inkl. regler for brugers fortrydelsesret
- navnet på modtageren af varen/ydelsen
- leveringsadresse (må ikke være en postboksadresse).

Øvrige vigtige punkter

På www.betaling.dk findes "Gode råd om sikkerhed på Internettet", som De med fordel kan læse.

De skal endvidere være opmærksom på:

- at De skal være registreret som indehaver af domænenavnet, som skal benyttes til aftalen.
- at Deres indløsningsaftale godkendes til gennemførelse af handler på Deres hjemmeside (URL) som den er angivet i indløsningsaftalen.
- at hvis De ønsker at benytte en anden eller evt. flere URL, skal De kontakte PBS med henblik på ændring eller godkendelse.

Aftalen må KUN benyttes af Dem, uanset om De har en eller flere URL. De må ikke lade andre forretningsdrivende benytte aftalen.

Hvis De ønsker at benytte sub-domæner, f.eks. til at præsentere forskellige varer, kan De benytte samme indløsningsaftale. Forudsætningerne er, at De er indehaver af alle domæne- og subdomænenavne, at De kun sælger Deres egne varer, og at der er tale om varer, som i alt væsentligt ligger inden for samme kategori, f.eks. sportstøj af forskellige mærker på hver sit sub-domæne, pc-udstyr på et sub-do-

mæne og tilhører til samme på et andet. Det vil således ikke være acceptabelt, at De får godkendt en indløsningsaftale til salg af bøger, hvorefter De f.eks. sælger hotelophold, radio/TV eller kontaktannoncer.

Ønsker De at udvide Deres forretning til at omfatte andre brancher, skal De henvende Dem til PBS med en fornyet ansøgning, da dette vil kræve en ny aftale for Deres nye forretningsområde.

P. 5 - 7

Det er ikke afgørende, hvilket domæne (f.eks. .eu, .com, eller .dk), De benytter. Det afgørende for at blive godkendt til at modtage Dankort-betalinger er, at Deres forretning er registreret i Danmark og dermed underlagt dansk lovgivning.

Hvad De i øvrigt skal være opmærksom på

Dækningsgaranti

Der er en dækningsgaranti på eDankort og Dankort på hhv. kr. 3.000 og kr. 1.000. Det betyder, at hvis kortholder har købt for mere end disse beløb, og der ikke er dækning på hans/hendes konto, vil beløb over dækningsgarantien kunne tilbageføres fra Deres konto.

På internationale kort er der en dækningsgaranti på det autoriserede beløb.

Dækningsgarantien forudsætter, at det er kortholder, som har gennemført transaktionen.

Hvis PBS modtager en indsigelse fra en kortholder, om at kortholder ikke har deltaget i transaktionen, kan PBS tilbageføre hele transaktionsbeløbet fra Deres konto, medmindre De kan dokumentere, at kortholder har foretaget købet.

Hvis der er anvendt eDankort, har De altid kr. 3.000 i dækningsgaranti. Dækningsgarantien for eDankort stiger fra 1. januar 2005 kr. 4.000.

Kontrol af kundens oplysninger

På internet - hvor der ikke benyttes eDankort - kan det være vanskeligt at sikre sig, at den, der benytter kortet, også har ret til det. De kan derfor med fordel følge nedenstående råd:

- Få oplyst et telefonnummer sammen med ordren, som evt. kan sammenlignes med leveringsadressen, f.eks. via adresseopslag eller nummeroplysning.
- Ved alternativ leveringsadresse bør det kontrolleres, at det oplyste telefonnummer passer med betalingsadressen og ikke leveringsadressen.
- Vær opmærksom på

- tidspunktet for ordrens afgivelse; ordrer der afgives mellem midnat og kl. 3 morgen kan være forsøg på svindel
- flere ordrer til samme adresse, men med forskellige navne
- flere ordrer til samme navn, men med forskellige adresser
- ordrer på forskellige kortnumre med samme navn og leveringsadresse
- ordrer, der afviger fra Deres sædvanlige købstørrelser - primært i opadgående retning
- mange ordrer fra samme IP-adresse
- om kunden beder Dem opdele betalingen på flere kortnumre - dette er ikke tilladt iflg. reglerne og ses oftest i forbindelse med svindel

P. 6 - 7

Fastsæt f.eks. et maksimalt antal ordrer til samme kunde inden for et defineret tidsrum og eventuelt et maksimalt antal varer pr. ordre.

Se flere gode råd på www.betaling.dk

Manglende levering

De skal være opmærksom på, at kunden har mulighed for at gøre indsigelse mod transaktionen, hvis varen ikke leveres. De bør derfor altid sikre Dem dokumentation for, at kunden har modtaget varen. Hvis De ikke kan levere en sådan dokumentation, kan PBS tilbageføre beløbet fra Deres konto.

Det er Dem, der bærer risikoen, hvis varen bliver beskadiget, stjålet eller lignende, før den er afleveret til kunden. Det gælder, uanset om De selv foretager transporten eller overlader det til en fragtmænd.

Risikoen for varen overgår først til kunden i det øjeblik, han eller hun får varen leveret. Det gælder, uanset om varen er betalt eller ej.

Varen skal overgives til kunden. Den må altså ikke blot sættes i en garage, afleveres til naboen e.l., medmindre det er aftalt. Sker der skader på varen, eller bliver den stjålet, før den bliver overgivet til kunden, er dette Deres risiko, og De skal levere en ny vare.

Fortrydelsesret

Hvis kunden har benyttet sig af fortrydelsesretten ved at undlade at modtage eller afhente den bestilte vare, skal De godtgøre kunden beløbet umiddelbart efter, at De har konstateret, at kunden ikke ønsker varen. Alternativt kan kunden gøre indsigelse mod transaktionen, hvilket betyder, at PBS kan tilbageføre beløbet fra Deres konto.

Gebyr for berettigede indsigelser

De skal være opmærksom på, at PBS opkræver et gebyr på kr. 250,- pr. tilbageførsel, hvorfor De tilrådes selv at sørge for refusion til kunderne.

Annullering af ordrer

P. 7 - 7

Hvis De ikke kan levere varen som aftalt, og kunden derfor annullerer ordren, skal De altid sørge for at annullere ordren i Deres system, hvis De har fået en godkendelse af kortbetalingen, således at kunden ikke ved en fejl bliver trukket for beløbet.

De skal endvidere indrette Deres ordrebehandlingssystem således, at en godkendt transaktion kun kan indsendes til afregning én gang, således at kunden ikke ved en fejl bliver trukket for samme beløb flere gange.