

## **Hvad er der sket?**

Danmarks Indsamling modtager bidrag via en række forskellige kanaler. En af dem er betaling via Danmarks Indsamlings hjemmeside, hvor bidrageren udfylder en formular og gennemfører betalingen med sit betalingskort. Fuldstændig som ved en normal webshop.

På grund af omstændigheder, der ikke er fuldt klarlagt, så fejlede op mod 50 % af alle forsøgte betalinger på hjemmesiden til Danmarks Indsamling den 6. februar. Normalt fejler ca. 10-15 %. Bidrageren vil typisk have oplevet, at betalingen evt. har vist en fejl og vedkommende har efterfølgende ikke modtaget en kvittering på donationen, men beløbet er blevet "reserveret" og stå som en "afventende betaling" på bidragerens netbank. Det er helt normalt, som når man bestiller en vare på en webshop og beløbet først bliver trukket fra kontoen, når varen er leveret/afsendt.

Danmarks Indsamling har på grund af den tekniske fejl IKKE fået besked om donationen, da vi ikke har modtaget data på bidrageren og dermed ikke automatisk har kunnet sende vedkommende en kvittering. For virksomheder, der har bidraget med 10.000 kroner eller derover, har vi heller ikke kunnet vise deres bidrag i forbindelse med showet.

Vi kan alene se, at der er forsøgt doneret og at beløbet afventer, at Danmarks Indsamling skal foretage trækket på bidragerens konto. Også en helt almindelig procedure i webshops.

Det donerede beløb er derfor heller ikke talt med i resultatet for Danmarks Indsamling.

Vi blev dagen efter TV-showet den 6. februar gjort opmærksom på problemet, da flere virksomheder spurgte efter manglende kvittering/synlighed i forbindelse med showet.

Det er dog langt fra sikkert, at andre har oplevet, at der skulle være problemer med deres betaling.

Vi har gennem vores leverandører KMD, DIBS og Nets forsøgt at klarlægge årsagen til problemet, men er ikke kommet frem til en entydig årsagsforklaring – men det kan skyldes udfordringer med f.eks. særlige webbrowsere eller sikkerhedsindstillinger. Vi har ikke ændret opsætning fra tidligere år, hvor vi ikke har oplevet et tilsvarende problem.

## **Hvad har vi gjort?**

En afventende betaling kan i udgangspunktet maksimalt stå 7 dage som afventende, hvorefter den bliver annulleret. Danmark Indsamling har derfor den 12. februar besluttet at gennemføre de "afventende betalinger", således at bidragerens intention om at støtte Danmarks Indsamling kunne blive fuldbyrdet.

Vi har inden opkrævningen fjernet alle dubletbetalinger, således at vi har gennemført 816 betalinger til en samlet værdi af lidt over 1,2 mio. kroner. Langt de fleste betalinger er mellem 1 og 1000 kroner.

## **Hvad er problemet?**

Problemet er, at Danmarks Indsamling ikke med sikkerhed ved, om bidragerne har oplevet en fejl i forbindelse med deres betaling og derfor enten har gennemført en ny vellykket betaling, bidraget på anden vis f.eks. via MobilePay eller via call centeret – eller intet andet har gjort enten i den tro, at alt var i orden eller har opgivet at støtte.

Der er derfor en risiko for, at nogle bidragerere så og sige har betalt mere end deres intention var i forbindelse med donationen via hjemmesiden.

Da vi ingen oplysninger har om dem, hvis betalinger evt. har fejlet, så det ikke muligt for os at henvende os for at få donationen berigtiget.

Vi har derfor skulle vælge mellem at gå glip af en samlet donation på 1,2 millioner til coronakrisens børn eller at gennemføre transaktionerne vel vidende, at nogle dermed måske har doneret mere end de ville, fordi de har foretaget en anden donation efterfølgende.

Vi har valgt at gennemføre donationerne for at opfylde bidragydernes intention om at støtte. Det betyder naturligvis også, at hvis der er bidragydere, der har doneret via hjemmesiden, som mener, at vi dermed har modtaget flere penge, end deres intention var at give, så vil de blive refunderet øjeblikkeligt. Men da vi ingen data har på bidragyderne, så er bidragyderne nødt til at dokumentere, at deres betaling den 12. februar ikke skullet have været foretaget. Det kan f.eks. være i form af kopi af kontoudtog fra Netbank eller MobilePay.

Henvendelse vedrørende betalingerne kan foretages til Røde Kors på telefon 35 29 94 50.

Pressehenvendelser til Mulle Juul Korsholm på 40 57 17 17.