

# Avtalevilkår for kontoavtale - forbrukerforhold

Del A av kontoavtalen

## 1. Om kontoavtalen

Lov av 18. desember 2020 nr. 146 om finansavtaler (finansavtaleloven) med overgangsregler gjelder for kontoavtalen. Dersom avtale om konto eller en enkelt betalingstjeneste er inngått før denne loven [*finansavtaleloven*] (eventuelt enkeltbestemmelser) er trådt i kraft, gjelder også overgangsregler og eventuelt eldre finansavtalelov 25. juni 1999 nr. 46.

Kontoavtalen skal være skriftlig. Skriftlighetskravet er ikke til hinder for at avtalen kan inngås og endres ved hjelp av elektronisk kommunikasjon.

Kontohaver, eller den som oppretter konto for andre, herunder for mindreårige og andre under vergemål, skal ved kontoopprettelsen legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene.

Finansavtaleloven fastsetter krav til innholdet i kontoavtaler.

Kontoavtalen består av følgende deler:

Del A	Dette hoveddokument
Del B	Bankens gjeldende prislister
Del C	Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester - forbrukerforhold
Del D	Eventuelle særskilte avtalevilkår for den kontotype kontoavtalen gjelder for
Del E	Eventuelle særskilte avtalevilkår for de(n) betalingstjeneste(r) som kontoavtalen gjelder for
Del F	Blankett for disponenter og fullmaktsforhold
Del G	Eventuelle andre dokumenter og avtalevilkår

## 2. Informasjon for inngåelse av kontoavtale

Etter finansavtaleloven skal banken før det blir inngått kontoavtale, gi kontohaver skriftlige opplysninger om avtalevilkårene. Det skal blant annet gis opplysninger om

- renter og priser,
- hvordan kontoen og tilhørende betalingsinstrumenter kan brukes,
- ansvar og risiko ved bruk av kontoen og for andres urettmessige bruk av den,
- hvilke regler som gjelder for innskuddsgaranti.

Kontohaver bekrefter i og med avtaleinngåelsen å ha mottatt slike opplysninger og fått anledning til å sette seg inn i opplysningene før kontoavtalen ble inngått. Opplysningene anses som en del av kontoavtalen.

## 3. Utvidelse av kontoavtalen med nye produkter og tjenester

Blir kontohaver og banken enige om å utvide (supplere) gjeldende kontoavtale med andre betalingstjenester og produkter, vil kontohaver motta gjeldende prislister og særskilte avtalevilkår for de(n) betalingstjeneste(r) som utvidelsen gjelder for.

## 4. Om disponenter og fullmaktsforhold

De(n) som gis disposisjonsrett til kontoen (disponenter) skal legitimere seg overfor banken og bekrefte riktigheten av legitimasjonsopplysningene. Opplysninger om disponenter og fullmaktsforhold noteres på egen blankett og regnes som en del av kontoavtalen.

## 5. Om opprettelse av konto for mindreårige

Opprettelse av konto for midler som den mindreårige ikke har rett til å råde over etter vergemålsloven, må gjøres av verge.

Det samme gjelder for opprettelse av konto for mindreårige som ikke har fylt 15 år. En mindreårig som har fylt 15 år kan alene inngå avtale om konto for midler den mindreårige selv har rett til å råde over etter vergemålsloven.

Banken kan kreve at en verge bekrefter at den mindreårige har rett til å råde over midlene.

Det gjelder særskilte avtalevilkår for konto for mindreårige. Disse vilkårene inngår som del av kontoavtalen (del D) så lenge kontohaver er mindreårig og at det er i disse særskilt bestemt hva som skal gjelde for avtalen, herunder om endringer og opplysninger som gis i kontoforholdet.

## 6. Elektronisk kommunikasjon

Kontohaver samtykker til at banken kan kommunisere elektronisk med kontohaver. Kontohaver kan reservere seg mot å motta elektronisk kommunikasjon ved å melde fra skriftlig til banken. Kontohaver vil da normalt motta kommunikasjon fra banken per post. Dersom kontohaver har reservert seg mot elektronisk kommunikasjon, får meldinger og varsel virkning for kontohaver når meldingen er kommet frem per post

Elektronisk kommunikasjon mellom banken og kontohaver vil skje via for eksempel digital bank i henhold til kontoavtalen del E, bankens avtale om digitale tjenester, e-post, telefon, tekstmelding eller annen digital postkasse i den grad banken har tilrettelagt for dette. Med digital bank menes elektroniske kommunikasjonskanaler hvor banktjenester tilbys, som for eksempel nettbank, mobilbank (herunder applikasjon (app) på digitale enheter) eller kontofon.

I de tilfellene hvor finansavtaleloven stiller krav om at noen skal varsles, skal varselet eller melding om varselet sendes direkte til mottakeren. Ved varsel fra banken til kunden skal kunden varsles i en kommunikasjonskanal som kunden bruker i det daglige og som ikke er bankens digitale tjenesteportal, som for eksempel digital postkasse som ikke er opprettet av banken, epost eller SMS.

Meldinger til kontohaver som ikke har reservert seg mot elektronisk kommunikasjon får virkning for kontohaver når de er gjort tilgjengelig for kontohaver i digital bank.

Ved varsler og melding (til kunder som ikke har reservert seg mot elektronisk kommunikasjon) om heving, oppsigelse, sperring, tvangsfullbyrdelse eller lignende forhold som det er avgjørende at kontohaver får kunnskap om, skal banken forsikre seg om at mottakeren har fått kunnskap om at meldingen er mottatt. Bankens om nødvendig kontakte kontohaver per SMS, epost, telefon eller på annen måte forsikre seg om at kontohaver har fått meldingen.

Ved kontohavers melding til banken, anses meldingen for å være kommet frem når den på en betryggende måte er sendt til eller gjort tilgjengelig for banken. Kontohaver skal benytte de meldingsmuligheter som banken har stilt til disposisjon. Slik melding anses for å oppfylle kravet til direkte varsel i de tilfellene finansavtaleloven krever det

## 6. Kontohavers/kontoåpners signatur

Ett eksemplar av kontoavtalen er mottatt av eller på annen måte gjort tilgjengelig for kontohaver. Kontohaver bekrefter å ha fått anledning til å sette seg inn i kontoavtalen før den ble inngått.

For øvrige produkt og tjenester gjelder priser og vilkår som beskrevet i Prislisen for Personkunder i Danske Bank. Vi tar forbehold om feil og/eller prisendringer etter utgivelsesdato. Du kan sammenligne våre priser med andre selskaper på finansportalen.

Bankkonto til daglig bruk	Rente	Kommentar
Ung brukskonto	0,05 %	Tilknyttet kundeprogrammet UNG
Regningskonto	0,05 %	Ekstra konto som kan opprettes i nettbanken

Sparing i bank	Rente	Kommentar
Boligsparing for ungdom (BSU)	6,75 %	Du kan spare inntil kr 27.500 hvert år, maks 300.000 i hele spareperioden, inntil det året du fyller 34 år. Renten reduseres til 4,10 % det året du fyller 34 år.

Mastercard Bankkort (debit) tilknyttet programkonto	Pris
Årspris	0
Varekjøp i Norge (BankAxept) og i utlandet (Mastercard)	0
Uttak i minibank i Norge, hele døgnet	0
Kontantuttak i butikk	10
Kontantinnskudd i butikk	0
Minibankuttak i utlandet/Mastercard nettverk	0
Kjøp av utenlandsk valuta i minibank vil normalt være gebyrbelagt. Gebyret fastsettes av minibankeier.	0
Valutapåslag når kortet er benyttet i Europa*	2,00 %
Valutapåslag når kortet er benyttet utenfor Europa*	2,00 %
Bestilling av nytt kort eller Ny PIN-kode / felles PIN-kode	0
Nødkontanter i utlandet, innen 48 timer (evt. Nødkort i særskilte tilfeller)	Kr 850

\*) Valutapåslaget er i henhold til valutakursene til Mastercard/Visa. Det kan forekomme avvik i forhold til ECB-kursen, den Europeiske Sentralbankens referansekurs.

Nettbank/Mobilbank/Telefontjenester	Pris
Årspris/Årspris BankID	0
Innenlands regningsbetaling med eller uten KID, per betaling (inkl. avtalegiro og eFaktura)	0
Straksbetaling	0
Kvitteringsoblat	Kr 20
Faste overførsler mellom egne konti, til annen kundes konto eller til konto i annen bank	0
Faste overførsler: i tillegg per melding/bilag	0
Saldovarslinger per SMS og/eller per e-post	0
Rebestilling av tapt/mistet kodebrikke	Kr 100
Stoppe betaling/oppheve stopp betaling	0

Overføringer til utlandet – ved bruk av programkonto	Pris*
Sepa-betaling: Ordinær overførsel i EUR innenfor EU/EØS (Gitt at overføringen er mindre enn EUR 50.000 og man velger delte omkostninger) Hos mottakerbank innen 2 dager	0
Ordinær overførsel. Hos mottakerbank etter 2 dager	0
Ekspress overførsel. Hos mottakerbank samme dag for valutaene: NOK, DKK, SEK, EUR, GBP, USD. For øvrige valutaer: Hos mottakerbank neste dag	Kr 375
Omkostninger til mottakerbank** Dersom man velger at avsender betaler alle omkostninger er beløpet minimum	Kr 300
Reklamasjoner/forespørsler ved utenlandsbetalinger: tilbakekallelse/gjentakelse/ending/forespørsel/returnering, per overføring med tillegg av eventuelt gebyr fra mottakerbank	Kr 650
Tillegg ved manglende/feil/etterbehandling av IBAN og/eller BIC	Kr 120

\*) Prisene som er oppgitt for elektroniske transaksjoner forutsetter korrekt IBAN og BIC og at programkonto benyttes til transaksjonen.

\*\*\*) Tillegg dersom man velger at avsender betaler alle omkostninger. Dersom omkostningene i utlandet overstiger vårt gebyr, forbeholder vi oss retten til å belaste avsender for meromkostningene.

Disse vilkår gjelder for alle som er forbrukere. Med forbruker menes fysisk person når avtalen har et formål som hovedsakelig ligger utenfor personens forretning- eller yrkesvirksomhet jf. finansavtaleloven § 1-4.

## 1. Kontooprettelse mv. - legitimasjon

Ved opprettelse av konto skal kontohaver oppgi

- fullt navn,
- bostedsadresse,
- oppholdsstatus,
- fødselsnummer eller D-nummer,
- andre lovpålagte opplysninger, herunder opplysninger om kundeforholdets formål og tilsiktede art (transaksjoner), midlers opprinnelse, reelle rettighetshavere og skattemessig tilhørighet.

Har kontohaver hverken fødselsnummer eller D-nummer skal fødselsdato, fødested, statsborgerskap og kjønn oppgis. Kontohaver skal legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene. Har kontohaver verge(r) skal kontohaver opplyse banken om dette og gi opplysninger som er nødvendige. Ved endringer i de gitte opplysninger, skal kontohaver varsle banken umiddelbart. Plikten til å gi opplysninger og dokumentasjon gjelder også verge(r) og personer som får disposisjonsrett til kontoen.

Banken kan ikke uten saklig grunn avslå å ta imot innskudd og/eller utføre betalingstjenester på vanlige vilkår. Banken skal umiddelbart etter beslutningen informere om avslag og begrunnelsen for dette med mindre annet er fastsatt i lov eller i medhold av lov og opplyse om at lovligheten av avslaget kan bringes inn for Finansklagenemnda.

Banken har blant annet etter hvitvaskingsregelverket, en vid undersøkelsesplikt om kundeforholdet og bruk av kontoen. Kontohaver skal, hvis banken krever det, opplyse om sin eller andres bruk av kontoen, herunder gi opplysninger om og dokumentere midlenes opprinnelse. Dersom kontohaver ikke gir tilfredsstillende opplysninger til banken, eller kundetilak etter bankens vurdering ikke kan gjennomføres, kan banken avvise å ta imot innskudd og/eller utføre betalingstjenester

## 2. Kontoavtale

Kontoavtalen skal være skriftlig og normalt signert av kontohaver. Kontohaver skal få et eksemplar av avtalen enten på papir eller et varig elektronisk medium som det er inngått avtale om. Kontohaver kan til enhver tid, så lenge avtaleforholdet løper, be om avtalevilkårene og informasjon som banken er forpliktet til å gi etter finansavtaleloven § 3-22.

Avtalevilkår varsler fra banken mens avtaleforholdet løper, samt annen informasjon som kontohaver har krav på, vil være på norsk med mindre annet er avtalt. Kontohaver kan kommunisere med banken via fjernkommunikasjon.,

## 3. Opprettelse av konto for tredjeperson

Dersom banken tillater at konto opprettes for en annen og det settes inn et beløp på kontoen som representerer en gave fra den som oppretter kontoen, må den som oppretter kontoen dokumentere så vel sine egne som kontohavers fulle opplysninger slik som beskrevet i punkt 1 kontooprettelse - legitimasjon. Er kontohaver mindreårig, må også vergen(e)s identitet dokumenteres.

Innestående på kontoen anses fullt ut å tilhøre kontohaver fra og med opprettelsen, og kan bare disponeres av kontohaver eller den kontohaver utpeker, med mindre annet følger av gavebrev eller arvelaters testament i henhold til vergemålsloven § 95. Banken skal ved opprettelse av kontoen sende all lovpålagt informasjon til kontohaver, blant annet om renter, priser, hvordan kontoen og eventuelt tilhørende betalingsinstrumenter kan brukes, ansvar og risiko ved bruk av kontoen og for andres urettmessige bruk av den, samt hvilke regler som gjelder for innskuddsgaranti. Hvis kontohaver, eventuelt verge(er) senere motsetter seg kontooprettelsen, vil innskuddet bli returnert til den som opprettet kontoen.

Ved opprettelse av konto for kontohaver som er mindreårig, kan den som oppretter kontoen i medhold av vergemålsloven § 95 bestemme at den mindreårige alene skal disponere kontoen eller at en av vergene alene skal kunne disponere kontoen. For mindreårige kontohavere kommer også reglene om konto for mindreårige til anvendelse.

## 4. Bankens personvernregler

For å gjennomføre avtalen med kontohaver og for å etterleve lovpålagte plikter, vil banken behandle personopplysninger om kontohaver og disponenter. Dette vil blant annet være identifikasjons- og kontaktopplysninger, opplysninger knyttet til transaksjoner, inntekter, utgifter, eiendeler og gjeld. Banken vil også behandle personopplysninger for å motvirke økonomisk kriminalitet, hvitvasking og terrorfinansiering. For ytterligere informasjon om bankens behandling av personopplysninger og kontaklinformasjon til personvernombud eller annen ansvarlig, se bankens personvernerklæring, tilgjengelig nederst på hjemmesiden [www.danskebank.no](http://www.danskebank.no). Personvernerklæringen sendes til kunder i papirversjon på forespørsel. Personvernerklæringen inneholder også kontaklinformasjon ved spørsmål relatert til lagring av kundeopplysninger.

## 5. Generelt om disponering av kontoen

Kontoen kan brukes til innskudd, uttak og andre betalingstransaksjoner i samsvar med kontoavtalen. Kontoen føres i norske kroner med mindre annet er avtalt.

Banken skal kontrollere at den som disponerer kontoen er berettiget til det. Vedkommende skal bekrefte transaksjonen ved bruk av betalingsinstrumenter på den måte som er avtalt, eventuelt ved bruk signering. Ved disponering av kontoen kan banken kreve nødvendig legitimasjon.

Banken kan avslå å utføre et betalingsoppdrag dersom den er i tvil om vedkommendes disposisjonsrett til kontoen.

Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt. Uberettiget belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart. Innskudd i kontanter kan disponeres umiddelbart etter at de er mottatt av banken.

Ved uttak av større beløp, kan banken kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner.

Kontohaver kan kreve kontoen sperret, for eksempel fordi det er fare for at andre enn kontohaver eller disponent kan belaste kontoen på uberettiget måte.

Skal det disponeres over midler på en avdød kundes konto, må det fremlegges skifteattest fra tingretten, eller tilsvarende dokumentasjon fra kompetent myndighet i utlandet.

#### 6. Disposisjonsrett for andre

Kontohaver kan gi andre rett til å disponere kontoen. Slik disposisjonsfullmakt skal normalt gis skriftlig. Punkt 1 *Kontoopprettelse mv- legitimasjon* gjelder tilsvarende for den som får disposisjonsrett.

Dersom disponenten(e) ikke signerer fullmakten, har kontohaver ansvar for å informere disponenten(e) om disposisjonsretten og innholdet i den.

Med mindre annet er avtalt mellom kontohaver og banken, innebærer disposisjonsretten at:

- Disponenten har rett til uttak av kontanter
- Disponenten har rett til å belaste konto ved enkeltstående betalingstransaksjoner
- Disponenten har rett til innsyn i kontoforholdet (-ene)
- Disponenten har rett til å disponere konto ved bruk av disponenten(e)s egen nettbank, mobilbank og lignende nettbaserte betalingstjenester. Dette innebærer blant annet at:
  - o Beløpsgrense for disposisjonsretten følger den beløpsgrense som til enhver tid er fastsatt for disponenten(e)s nettbank, mobilbank og lignende; og
  - o Disponenten(e) vil kunne inngå avtale om AvtaleGiro på vegne av kontohaver.
- Disponenten vil kunne bruke tjenester som er levert av andre betalingstjenestetilbydere dersom slike kan knyttes til kontoen
- Disponenten(e) kan ikke gi andre rett til å disponere kontoen (gi disposisjonsretten videre)
- Disponenten(e) har ikke rett til å avslutte kontoforholdet
- Disposisjonsretten er ikke beløpsbegrenset

Dersom disponenten skal disponere kontoen ved hjelp av andre betalingstjenester enn digital bank og dette krever særskilt avtale med banken, må kontohaver skriftlig samtykke til dette.

Disponenter med rett til å disponere over konto etter vergemålsloven § 94 (legalfullmakt), vil så langt det følger av denne bestemmelse, kunne belaste kontoen for å dekke utgifter som gjelder kontohavers bolig og daglige underhold samt betale pålagte skatter/avgifter og kontohavers forpliktelser som følger av låneavtaler. Disponenten vil få innsynsrett i kontoforholdet med mindre annet er avtalt.

Kontohaver svarer fullt ut for disponentens bruk av kontoen, herunder overtrekk. Kontohaver svarer også for eventuelt tap, herunder egenandelen på kr 450, som følge av uautoriserte betalingstransaksjoner som følge av disponentens handlinger eller unnlatelser. Dette utelukker ikke at disponenten kan bli ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Kontohaver kan tilbakekalle eller endre andres disposisjonsrett til kontoen ved melding til banken. Slikt tilbakekall eller endring skal normalt skje skriftlig.

Banken er ikke ansvarlig for disposisjoner gjort av disponenten(e) før banken blir kjent med tilbakekallet. Ved kontohavers død

ophører disposisjonsretten. Banken er ikke ansvarlig for disposisjoner gjort av disponenten(e) før banken blir gjort kjent med dødsfallet. Ved kontohavers konkurs eller gjeldsforhandling opphører disposisjonsretten.

Kontohaver og disponenten skal medvirke til at eventuelle betalingsinstrumenter som disponenten har mottatt for å disponere kontoen blir levert tilbake til banken ellers sikret på annen måte slik at disponenten ikke lenger har mulighet til å disponere over kontoen.

#### 7. Tredjepartstjenester

Kontohaver kan inngå avtale om betalingstjenester knyttet til kontoen med en annen betalingstjenestetilbyder der det er tilrettelagt for det. Banken har ikke ansvar for tjenesten fra den andre betalingstjenestetilbyderen.

Ved bruk av tredjepartstjenester som eksempelvis betalingsfullmaktstjenester eller kontoinformasjonstjenester, (fullmakttjenester) vil banken etter gjeldende regler på forespørsel fra tredjeparten, gjøre tilgjengelig eller gi den informasjon som er nødvendig for å utføre tredjepartstjenesten og kommunisere gjennom sikre kanaler med tredjepartstilbyderen. Det samme gjelder dekningsforespørsel fra annen betalingstjenestetilbyder som har utstedt et kortbasert betalingsinstrument på betalingskonto i den utstrekning det er mulig. Ved slike dekningsforespørsler kan kontohaver på forespørsel til banken få opplyst betalingstjenestetilbyderens identitet og svaret som ble gitt.

#### 8. Valutainnskudd – kursrisiko

Innskudd og overføringer til og fra kontoen i utenlandsk valuta, regnes om til norske kroner før kreditering eller debitering av konto med mindre det er avtalt at kontoen føres i utenlandsk valuta. Dersom innbetalinger eller utbetalinger skjer i annen valutasort enn kontoen lyder på, er det kontohaver som bærer risiko for gevinst eller tap som følge av endringer i valutakurs.

Ved veksling vil banken benytte den til enhver tid gjeldende valutakurs på tidspunktet vekslingen foretas (vekslingstidspunktet). Informasjon om bankens valutakurser fremgår normalt av bankens hjemmesider, ved oppslag i bankens lokaler eller opplyses på annen egnet måte.

Ved registrering av overføringer og betalinger i en annen valutasort enn kontoen lyder på, vil det normalt bli oppgitt et beløp basert på en foreløpig kurs. Den endelige kursen vil bli fastsatt på vekslingstidspunktet, og endelig beløp for belastning eller godskrivning vil fremkomme på bokføringstidspunktet i kontoutskriften. Endelig kurs vil kunne avvike fra foreløpig kurs.

Ved betaling til og fra utlandet kan det påløpe omkostninger avhengig av beløpets størrelse, betalingstjeneste og om beløpet skal veksles. Disse omkostningene fremgår av prislister.

#### 9. Renter og renteberegning Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen

Rente fremgår av bankens prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte. Renter avregnes ved årsskiftet og vil bli godskrevet, eventuelt dersom den avtalte rente er under null, belastet kontoen, med mindre annet framgår av prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte

Kostnader ved å opprette, ha, disponere eller avvikle kontoen fremgår av bankens prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Uberettiget belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart. Ved overtrekk av kontoen kan banken beregne overtrekksrente etter bankens til enhver tid gjeldende rentesatser for dette og som er inntatt i prislisen. Dersom kontohaveren har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen og i aktsom god tro har belastet kontoen for større beløp enn disponibelt, kan banken likevel ikke kreve overtrekksrente eller andre gebyrer for overtrekket, før kontohaveren har fått rimelig frist til å tilbakebetale overtrekket. Uberettiget overtrekk av konto er et kontraktsbrudd som etter omstendighetene foruten erstatningsansvar, kan medføre opphør av avtalen (heving) og straffansvar.

Bankens renter, rentemarginer og andre priser kan endres til skade for kontohaver to måneder etter at banken har sendt kontohaver skriftlig varsel om endringen, se også bestemmelser i punkt 30 Endring av kontoavtalen.

Dersom det er avtalt at rentener knyttet til en referanserente, kan renten endres straks og uten forhåndsvarsel i samsvar med endringen i referanserenten. Det samme gjelder dersom det er avtalt en vekslingskurs som stilles til rådighet av betalingstjenesteyteren eller stammer fra en offentlig tilgjengelig kilde (referansevekslingskurs). Etter slik endring vil banken informere kontohaver og/eller stille opplysningene til rådighet på bankens hjemmeside eller på annen måte som banken gir beskjed om.

Dersom NIBOR er avtalt som referanserente, beregnes renten på grunnlag av faktisk antall dager dividert på 360, omregnet til faktiske dager dividert på årets dager for å tilpasses bankens renteberegningssystem.

Er det avtalt at renten skal være bundet i et bestemt tidsrom [konto med bindingstid], der det ikke kan foretas betalingstransaksjoner til eller fra kontoen vil renter av innskuddet forrentes når tidsrommet er utløpt, etter de regler som gjelder for brukskonto og med samme adgang til renteendring, med mindre annet fremgår av avtalen.

Kostnader ved bruk av avtalte tjenester kan belastes den aktuelle konto. Det samme gjelder eventuelle påløpte overtrekksrenter og purragebyr. Følger det av bankens prislise at kontohaver i egenskap av betalingsmottaker skal dekke kostnader i forbindelse med en betalingsoverføring, kan banken trekke kostnadene av det overførte beløp.

Banken skal minst én gang i året skriftlig informere kontohaveren om innskuddsgaranti

#### **10. Renteberegning ved godskriving og belastning av konto (valutering)**

Ved innbetaling i kontanter og annen godskriving av konto vil banken beregne renter av beløpet fra og med den virkedag det er mottatt av banken.

Ved uttak i kontanter eller annen belastning av konto vil banken beregne renter av beløpet til og med dagen før kontoen belastes.

#### **11. Informasjon til kontohaver om kontoforholdet**

All informasjon og varsler vedrørende kontoforholdet, for eksempel om bevegelser på konto og varsel om endringer i rentesats eller kostnader, beløps- og belastningsgrenser for betalingsinstrumenter mv, sendes til kontohavers digital bank eller på annen lovlig måte. Informasjonen vil bli stilt til kontohavers

rådighet i digital bank eller på annen lovlig måte på en slik måte at kontohaver kan lagre og reprodusere informasjonen uendret.

Dersom kontohaver ikke har digital bank vil slik informasjon sendes i ordinær post til den hovedadressen som er avtalt for kontoavtalen eller til slik hovedadresse som banken på annen måte har fått sikker kunnskap om. Dersom det har vært bevegelser på kontoen, vil informasjon om dette bli sendt månedlig.

Hvert år sender banken årsoppgave i henhold til skatteforvaltningslovens regler.

I tillegg til å få informasjonen i digital bank, kan kontohaver be om å få tilsendt denne på papir. Det kan også avtales at informasjon om kontoforholdet kan bli gitt på annen måte, for eksempel som en del av andre tjenester, herunder kvitteringer for bruk av tjenester, automatiserte telefontjenester og så videre.

Banken kan an vise nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av kommunikasjon. Banken kan benytte elektronisk varsling når dette er påkrevd for å ivareta bankens plikter, for eksempel SMS eller annen kommunikasjon banken har tilrettelagt, for å varsle kontohaver om sikkerhetshendelser og endringer i avtaleforholdet som det er avgjørende at kontohaveren får kunnskap om. Dersom banken krever gebyr for utsendelse av informasjon på papir eller andre måter i tillegg til i digital bank, fremgår dette av bankens prislise og/eller opplyses på annen egnet måte.

Dersom banken har behov for å varsle kontohaver ved rekommandert brev eller ordinær forsendelse for konto som ikke brukes, eller banken av annen grunn finner det hensiktsmessig, kan banken gjøre dette uten at det også sendes kontohavers digitale bank eller annen ordinær måte som måtte være avtalt.

Dersom kontohaver har verge, vil banken sende informasjon i kontoforholdet til den/de adresse(r) som er særskilt bestemt mellom kontohaver/verge og banken.

#### **12. Kontoinformasjon og kontroll**

Informasjon om bevegelser på konto inneholder blant annet en referanse slik at betalingstransaksjonen kan identifiseres, informasjon om betaler eller betalingsmottaker der dette er mulig, overført beløp i den valuta kontoen ble belastet eller godskrevet, gebyrer for transaksjonen, eventuell vekslingskurs og dato for beregning av renter.

Kontohaver bør snarest mulig kontrollere at opplysningene fra banken om kontoforholdet er overensstemmende med kontohavers egne opplysninger eller noteringer. Ved uoverensstemmelser skal kontohaver varsle banken uten ugrunnet opphold. Se om reklamasjonsfrist i tilfelle uautoriserte belastninger i punkt 26 Reklamasjon og tilbakeføring.

#### **13. Bruk av kontoen for betalingsinstrumenter**

Kontoen kan brukes til betalingsinstrumenter innenfor sitt anvendelsesområde og kan disponeres ved bruk av de betalingsinstrumenter som banken til enhver tid tilbyr for den særskilte konto og som banken og kontohaver har inngått nærmere avtale om. Kontoens egenskaper, anvendelsesområde og hvilke betalingsinstrumenter som kan knyttes til kontoen varierer med type konto og hva banken tilbyr av produkter og tjenester.

Banken kan ikke uten saklig grunn avslå søknad fra kontohaver om å få disponere kontoen med bestemte betalingsinstrumenter.

Beløpet angitt i betalingsoppdraget vil bli overført til det kontonummer som er oppgitt i oppdraget. Dette gjelder også i de tilfeller oppgitt kontonummer tilhører en annen enn den mottaker (person/foretak) som er oppgitt med navn og adresse i betalingsoppdraget.

Banken kan sperre kontoen for betalingstransaksjoner generelt eller for bruk med et bestemt betalingsinstrument hvis det foreligger objektivt begrunnede hensyn som gjelder sikkerhet eller mistanke om ikke godkjent eller svikaktig bruk. Det samme gjelder konto og betalingsinstrument som det er knyttet kreditt til dersom det er vesentlig forhøyet risiko for at kontohaver ikke kan oppfylle sin betalingsforpliktelse. Banken kan også sperre kontoen for bruk med bestemte betalingsinstrumenter hvis det oppdages sikkerhetsmessige svakheter ved betalingsinstrumentet eller dersom det er mistanke om at tjenesten generelt kan bli utsatt for svindelforsøk.

Banken skal varsle kontohaver om sperringen og årsak til denne. Slikt varsel skal gis før kontoen eller betalingsinstrumentet sperrers, eller, dersom dette ikke er mulig, umiddelbart etter sperringen. Dersom et varsel vil skade saklig begrunnede sikkerhetshensyn eller stride mot lov eller bestemmelser i fastsatt i medhold av lov, kan banken unnlate å gi slikt varsel.

Ved opphør av kontoforholdet eller avtaleforholdet for den enkelte betalingstjeneste, eller hvis banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbakelevere, makulere eller deaktivere kort og andre betalingsinstrumenter, samt tilbakelevere eventuelle ubenyttede sjekkblanketter knyttet til kontoen.

#### 14. Mottak av betalingsoppdrag

Et betalingsoppdrag anses mottatt av banken på det tidspunktet banken har mottatt alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre betalingen. Betalingsoppdrag som ikke er levert til banken på en virkedag, anses mottatt påfølgende virkedag. Mottar banken betalingsoppdrag etter kl. 14.00, eventuelt et annet tidspunkt som er særlig angitt for den enkelte betalingstjenesteavtale, anses betalingsoppdraget mottatt den påfølgende virkedag.

Hvis et betalingsoppdrag først skal gjennomføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, eller på den dagen da betaleren har stilt midler til rådighet for banken, skal betalingsoppdraget anses mottatt den avtalte dagen hvis dette er en virkedag, og ellers den påfølgende virkedagen.

Banken vil starte behandlingen av betalingsoppdraget samme dag som oppdraget anses mottatt. Banken kan likevel la være å behandle betalingsoppdraget før det er dekning på konto for overføringsbeløpet med tillegg av avtalte priser og kostnader.

Mottatte betalingsoppdrag som skal utføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, vil bli utført selv om det i tiden mellom oppdraget er gitt og oppdraget skal utføres inntreffer forhold som gjør at vedkommende ikke kunne ha gitt oppdraget. Dette kan for eksempel gjelde der oppdraget er gitt av en fullmektig og disposisjonsfullmakten deretter opphører, kontohaver dør etter at oppdraget er gitt med videre. Kontohaver kan likevel kansellere eller stanse oppdraget etter reglene i punkt 18 Kansellering av betalingsoppdrag. Etter at kontoforholdet er opphørt, vil et tidligere innlagt betalingsoppdrag ikke bli gjennomført.

Ved flere betalingsoppdrag som skal utføres samme dag, har banken intet ansvar for i hvilken rekkefølge betalingsoppdragene

blir belastet kontoen, eventuelt hvilke betalingsoppdrag som ikke blir gjennomført på grunn av manglende dekning.

Banken er ansvarlig for gjennomføring av en betalingstransaksjon inntil mottakers bank har mottatt det overførte beløpet. For belastningstransaksjoner iverksatt av eller via betalingsmottakeren, er betalingsmottakerens bank ansvarlig for at belastningsoppdraget blir oversendt til betalers bank. For belastningstransaksjoner initiert via en betalingsfullmektig, er det betalingsfullmektigen som er ansvarlig for at belastningsoppdraget blir korrekt formidlet til banken.

#### 15. Overføringstid for betalingstransaksjoner

Banken vil overføre beløpet angitt i betalingsoppdraget til betalingsmottakerens bank senest innen utløpet av virkedagen etter at betalingsoppdraget anses mottatt etter reglene over. Overføringstiden kan forlenges med én virkedag for papirbaserte betalingstransaksjoner.

For betalingstransaksjoner i norske kroner i Norge vil beløpet dessuten godskrives betalingsmottakers bank samme virkedag som betalernes konto belastes.

Ved betalingstransaksjoner i samme kontovaluta til kontoi samme bank som kontohaver, vil beløpet bli godskrevet mottakers konto samme dag som betalingsoppdraget anses mottatt etter reglene over.

For betalingstransaksjoner fra Norge til land i EØS-området med andre valutaer enn euro vil overføringsbeløpet bli godskrevet mottakers bank innen fire virkedager fra betalingsoppdraget anses mottatt. Overføringstiden kan forlenges med én virkedag for papirbaserte betalingstransaksjoner.

For betalingstransaksjoner til land utenfor EØS-området, vil beløpet normalt bli godskrevet mottakers bank ved utløpet av åtte virkedager fra betalingsoppdraget anses mottatt, med mindre det er avtalt lengre overføringstid.

Ved betalingstransaksjoner der banken må foreta valutaomregning mellom andre valutaer enn norske kroner og euro, vil overføringstiden kunne bli lengre enn nevnt foran.

Ved betalingstransaksjoner til kontohaver vil banken stille det overførte beløpet til rådighet på kontohavers konto umiddelbart etter at bankens egen konto er godskrevet. Ved overføringer i annen valuta, vil kontohavers konto godskrives så snart valutaveksling er gjennomført.

#### 16. Særlig om girooverføringer

Ved bruk av standardiserte giroblanketter (blanketter påført betegnelsen GIRO) kan kontohaver overføre beløp i norske kroner til betalingsmottaker. Overføringsbeløpet vil bli belastet kontohavers konto i banken og overført til betalingsmottakers konto eller utbetalt mottaker kontant i form av en utbetalingsblankett (Giro Utbetaling).

Blanketten fylles ut av kontohaver (betaler) i samsvar med anvisningene. Giroblanketten innleveres banken i åpningstiden eller på annen måte i henhold til bankens til enhver tid gjeldende rutiner for innlevering og mottak av giroblanketter.

Ved ugyldig eller manglende kontonummer, vil en utbetalingsanvisning (Giro Utbetaling) med det aktuelle overføringsbeløp bli sendt den mottaker som er oppgitt med navn og adresse på giroblanketten.

### 17. Avvisning av betalingsoppdrag

Banken kan avvise betalingsoppdrag dersom ikke alle vilkårene i kontoavtalen (herunder vilkår for den enkelte betalingstjeneste) er oppfylt eller det er bestemt i eller i medhold av lov. Avvisningsgrunn vil typisk være at det ikke er dekning på kontoen for det beløp som skal belastes, betalingsoppdraget mangler nødvendige opplysninger for å kunne gjennomføres eller kontoforholdet eller betalingsinstrumentet i banken er opphørt eller sperret.

Betaler skal bli underrettet om avvisningen og hvis mulig, om grunnen til den og om fremgangsmåten for å rette eventuelle faktiske feil som ledet til avvisningen, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov. Underretningen skal gis eller gjøres tilgjengelig for betaler på avtalt måte, straks og senest innenfor de frister som gjelder for godskrivning av betalingsmottakerens konto. Banken kan kreve gebyr for underretningen dersom avvisningen skyldes betalers forhold.

Et betalingsoppdrag som er avvist regnes som ikke mottatt.

Dersom banken gjennomfører dekningskontroll og det ikke er dekning på kontoen på belastningsdag, kan banken uten hensyntil bestemmelsene foran, i inntil fem påfølgende virkedager forsøke å belaste kontoen (med dekningskontroll).

Banken kan nekte å gjennomføre transaksjoner dersom det foreligger saklig grunn, f. eks ved begrunnet mistanke om at transaksjonen har sammenheng med en straffbar handling, eller det er nødvendig for at banken skal kunne oppfylle plikter i lov, bestemmelser i medhold av lov, pålegg fra offentlig myndighet eller domstol eller sanksjonsregelverk herunder forbud mot betalingsformidling av pengespill som ikke har norsk tilatelse. Med sanksjonsregelverk menes enhver lov, forskrift, regulering, bestemmelse eller påbud som omhandler handelsmessige, økonomiske eller finansielle sanksjoner, restriktive tiltak eller blokader som er utstedt eller vedtatt av den norske stat, FN, EU, USA eller Storbritannia, samt eventuell annen nasjonal eller overnasjonal myndighet som banken finner det nødvendig å ta hensyn til.

### 18. Kansellering av betalingsoppdrag

Betaler kan ikke kansellere et betalingsoppdrag etter at det er mottatt av banken. For betalingsoppdrag som skal gjennomføres på en senere dag, kan betaler likevel kansellere betalingsoppdraget inntil utgangen av virkedagen før den avtalte betalingsdagen.

Et betalingsoppdrag kan heller ikke kanselleres dersom banken etter anmodning fra kontohaver har eller kan anses å ha bekreftet overfor mottaker at betalingen vil bli gjennomført.

Fullmakter til enkeltstående betalingsoppdrag som skal iverksettes av eller via betalingsmottakeren, kan ikke kanselleres etter at kontohaver har meddelt sitt samtykke til oppdraget til betalingsmottakeren eller betalingsfullmektigen. Transaksjoner som skal iverksettes på grunnlag av direkte debiteringstjenester, kan likevel kanselleres innen utgangen av virkedagen før den avtalte belastningsdagen.

For kansellering/tilbakekall av sjekker gjelder reglene i sjekkløven.

Dersom betalingsoppdraget kanselleres er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av kanselleringen.

For bestemte typer betalingsoppdrag kan det fremgå av vilkårene at betaleren ikke kan kreve kansellering/ending eller det kan gjelde avvikende regler for kansellering for enkelte betalingstjenester, se vilkårene for disse.

Det kan påløpe gebyr dersom kunden ønsker bankens bistand med forsøk på å kansellere/endre ut over gjeldende frister.

### 19. Bankens ansvar for utføring av betalingsoppdrag

Banken er ansvarlig overfor kontohaver for korrekt gjennomføring av betalingstransaksjonen, med mindre banken kan dokumentere at mottakerens bank har mottatt beløpet innen utløpet av overføringstiden. Er banken ansvarlig, skal den uten ugrunnet opphold overføre beløpet for betalingstransaksjonen til kontohaver og eventuelt gjenopprette tilstanden på kontohavers konto slik den ville vært om den mangelfullt gjennomførte betalingstransaksjonen ikke hadde funnet sted, herunder dekke kontohavers rentetap og andre kostnader. Bankens ansvar omfatter også gebyrer og renter kontohaver må betale som følge av at en betalingstransaksjon ikke er blitt korrekt gjennomført.

Bankens ansvar etter avsnittet over er betinget av at kontohaver reklamerer uten ugrunnet opphold etter at kontohaver ble oppmerksom på forholdet, og senest 13 måneder etter betalingstransaksjonen skulle vært gjennomført. Ved kontohavers reklamasjon skal banken umiddelbart forsøke å spore betalingstransaksjonen og snarest melde fra til kontohaver om utfallet. Hvis kontohaver hevder at en betalingstransaksjon ikke er korrekt gjennomført, påhviler det banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, å bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller andre feil.

Banken er ikke ansvarlig for å gjennomføre betalingstransaksjoner dersom det kan medføre brudd på lov, bestemmelser i medhold av lov, pålegg fra offentlige myndigheter eller domstol eller sanksjonsregelverk, herunder forbud mot betalingsformidling av pengespill som ikke har norsk tilatelse.

Ved utføring av betalingsoppdrag til eller fra utlandet er banken ikke forpliktet til å gjennomføre betalingstransaksjoner dersom en korrespondentforbindelse eller dens medhjelper ikke vil gjennomføre transaksjonen eller betalingsmottakers bak avviser transaksjonen.

Forsinkelse eller manglende gjennomføring av betalingstransaksjonen etter at beløpet er korrekt overført til betalingsmottakers bank er et forhold mellom mottaker og dennes bank.

For øvrig vises til reglene om bankens ansvar i finansavtaleloven §§ 3-49, 3-50, 4-28, 4-29 og 4-33.

### 20. Feilaktig godskrivning av konto eller belastning av for lite beløp. Retting

Dersom kontoen er feilaktig godskrevet eller ved en feil er belastet for lite beløp, og dette skyldes feil hos banken, en annen bank eller en av bankenes medhjelpere, kan feilen rettes ved å belaste eller etterbelaste kontoen innen utløpet av tredje virkedag etter at godskrivningen skjedde. Bankens adgang til retting av feil gjelder ikke dersom godskrivning av kontoen er skjedd i samsvar med oppdrag fra en tredjeperson. Hvis godskrivningen har sammenheng med straffbart forhold fra kontohavers side, eller fra en annen som har rett til å disponere kontoen, kan banken foreta retting også etter tredagersfristen. Ved slik feil vil banken varsle kontohaver uten ugrunnet opphold, med mindre feilen er blitt rettet slik at det

ikke er noen reell mulighet for at kontohaver har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen.

At banken ikke har adgang til å foreta retting ved belastning av kontoen etter ovenstående, er ikke til hinder for at banken kan kreve tilbakesøking eller etterbelastning etter alminnelige regler.

### 21. Feilaktig belastning av konto

Hvis banken ved en feil har belastet kontoen, skal den uten ugrunnet opphold godskrive kontoen for et tilsvarende beløp. Ved slik feil vil banken varsle kontohaver uten ugrunnet opphold, med mindre feilen er blitt rettet slik at det ikke er noen reell mulighet for at kontohaver har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen. Banken skal videre erstatte rentetap og annet direkte tap som er oppstått ved den feilaktige belastningen. For eventuelt indirekte tap svarer banken etter alminnelige erstatningsregler.

### 22. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent

Kontohaver kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløpet inkludert renter for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingsmottakeren hvis kontohaver kan påvise at

- kontohaver ikke har godkjent det eksakte beløpet for betalingstransaksjonen, og
- beløpet oversteg hva kontohaver med rimelighet kunne ha forventet ut fra sitt tidligere bruksmønster, vilkårene i rammeavtalen og omstendighetene for øvrig.

Slik rett til tilbakebetaling gjelder likevel ikke dersom kontohavers samtykke til betalingstransaksjonen ble gitt direkte til banken og kontohaver, når det er relevant, ble varslet om den fremtidige betalingstransaksjonen minst fire uker før forfallsdagen.

Kontohaver må fremsette krav om eventuell tilbakebetalingsenest åtte uker etter belastningsdagen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal banken enten tilbakeføre det fulle beløpet inkludert renter for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

### 23. Plikter ved bruk av betalingsinstrument

Betalingsinstrumentene er personlige og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn den de er utstedt til. Kontohaver må aktsomt påse at uvedkommende ikke får tilgang til betalingsinstrumentene og vise aktsomhet ved oppbevaring av mobiltelefon, annen digital enhet eller annet utstyr som betalingsinstrumentet er knyttet til eller dersom kunden lar andre bruke slik enhet.

Kontohaver skal bruke betalingsinstrumenter i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kontohaver skal også følge de til enhver tid gjeldende regler og instruksjoner om bruk, oppbevaring, vern om koder og personlig sikkerhetsinformasjon (for eksempel BankID), fremgangsmåte for varsel om tap og berettiget tilegnelse/bruk mv.

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlig kode og/eller annen sikkerhetsinformasjon knyttet til betalingsinstrumentet. De personlige kodene/sikkerhetsinformasjonen må ikke røpes eller tilgjengeliggjøres for noen, heller ikke overfor politiet, banken, disponenter, familiemedlemmer eller verger. For øvrig skal kodene/sikkerhetsinformasjonen ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med dem. Personlig kode/sikkerhetsinformasjon skal huskes. Dersom kodene likevel må skrives ned, skal det gjøres på en slik måte at andre enn kontohaveren ikke kan forstå hva notatet gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nært til betalingsinstrumentet eller enheter,

herunder mobiltelefon, digital enhet eller annet utstyr som betalingsinstrumentet er knyttet til.

Kontohaver skal varsle banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget bruk eller tilegnelse av personlig kode/sikkerhetsinformasjon, betalingsinstrumentet og/eller mobiltelefon, digital enhet eller annet utstyr som betalingsinstrumentene er knyttet til, ved uberettiget kontotilgang, at uvedkommende har fått kjennskap til personlig kode, og/eller annen personlig sikkerhetsinformasjon, eller på ikke-godkjent bruk. Kontohaver skal benytte de varslingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og forøvrig bistå på en slik måte at betalingsinstrumentet eller kontoen så raskt som mulig blir sperret.

Når varselet er mottatt, skal banken straks hindre enhver videre bruk av betalingsinstrumentet. Banken skal gi kunden en bekreftelse på at varsling er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik varsling. Banken vil ikke kreve vederlag for slik varsling.

Kontohaver skal uten ugrunnet opphold melde fra til banken dersom betalingsinstrumentet eller mobiltelefon, annen digital enhet eller annet utstyr som betalingsinstrumentet er knyttet til kommer til rette.

### 24. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsoppdrag

Har banken gjennomført et betalingsoppdrag til det kontonummer som kontohaver har angitt i betalingsoppdraget, skal det anses å være korrekt gjennomført av banken med hensyn til hvem som er rett betalingsmottaker. Dette gjelder selv om kunden i tillegg til kontonummeret har oppgitt ytterligere opplysninger. Kontohaver skal følge bankens anvisninger om forsiktighet og egenkontroll, og innrette seg etter varslinger om sikkerhetsbrudd, feil eller annet som banken gir.

Banken har ikke ansvar for feil gjort av kontohaver da betalingsoppdraget ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto, feil KID-nummer eller lignende. Banken er heller ikke ansvarlig dersom kontohaver bevisst har oversett en særskilt varslingsordning etablert for å hindre slik feilbruk. Det samme gjelder tap som skyldes forsettlig eller grovt uaktsom feilbruk fra kontohavers side.

Selv om banken ikke er ansvarlig for at en betalingstransaksjon ikke er blitt gjennomført korrekt, skal banken likevel treffe rimelige tiltak for å få beløpet tilbakeført. Banken kan kreve gebyr av kontohaver for slik bistand.

Er det ikke mulig å få tilbakeført beløpet skal banken etter skriftlig forespørsel fra kontohaver gi kontohaver alle opplysninger som banken har tilgang til, og som er relevante for å få beløpet tilbakeført.

### 25. Ansvar ved ikke godkjente betalingstransaksjoner mv.

En betalingstransaksjon anses som godkjent bare dersom betaleren har gitt sitt samtykke til betalingstransaksjonen (enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført) på den måten som er avtalt mellom kontohaveren og banken. Dette gjelder også dersom samtykke til betalingstransaksjonen er gitt via betalingsmottakeren eller en betalingsfullmektig.

Banken er ansvarlig for tap som skyldes en ikke godkjent betalingstransaksjon med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor.



Kontohaver svarer med en egenandel på inntil kr 450 for tap ved ikke godkjent betalingstransaksjon som skyldes tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument. Kontohaver svarer likevel ikke med en slik egenandel hvis kontohaver ikke kunne ha oppdaget tapet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelsen på forhånd, og heller ikke har opptrådt svikaktig.

Kontohaver svarer for hele tapet ved ikke godkjent betalingstransaksjon dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlat å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punkt 23 Plikter ved bruk av betalingsinstrument. Dersom betalingstransaksjonen har skjedd ved bruk av et elektronisk betalingsinstrument, svarer kontohaver likevel bare med inntil kr 12000.

Dersom tapet skyldes at kontohaver forsettlig har misligholdt en eller flere av sine forpliktelser etter punkt 23 Plikter ved bruk av betalingsinstrument, slik at kontohaver måtte forstå at misligholdet kunne innebære en nærliggende fare for at betalingsinstrumentet kunne bli misbrukt, skal kontohaver bære hele tapet. Kontohaver svarer ikke for tapsomskyldes bruk av tap, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingsinstrument etter at kontohaver har varslet banken i samsvar med punkt 23 Plikter ved bruk av betalingsinstrument. Kontohaver er heller ikke ansvarlig for tap hvis banken ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik varsling, ikke har krevd sterk kundeautentisering der kontohaver har initiert betalingstransaksjonen, eller hvis kontohaver ikke kunne ha oppdaget tapet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelsen på forhånd.

Dersom kontohaver har opptrådt svikaktig svarer kontohaver uansett for hele tapet.

Dersom kontohaver nekter for å ha godkjent en betalingstransaksjon, skal bruken av betalingsinstrumentet ikke i seg selv anses som tilstrekkelig bevis for at kontohaver har samtykket til transaksjonen, eller for at kontohaver har opptrådt svikaktig eller forsettlig eller grovt uaktsomt unnlat å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser i denne avtalen. Det er banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, som må bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og at systemet ikke er rammet av teknisk svikt eller annen feil. Banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, skal legge frem eventuell dokumentasjon for å kunne bevise at det foreligger svikaktig opptreden, forsett eller grov uaktsomhet fra kundens side.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 4-31.

## 26. Reklamasjon. Tilbakeføring

Bestrider kontohaver å ha godkjent en betalingstransaksjon, skal banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, dokumentere at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Bestrider kontohaveren å ha ansvar for en ikke godkjent betalingstransaksjon etter ansvarsreglene over, skal banken straks og innen utgangen av den påfølgende virkedagen tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaveren setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at denne ble kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, banken har rimelige grunner til mistanke om svik og innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontohaveren har anlagt søksmål eller brakt saken inn for

Finansklagenemnda. Blir saken avvist av nemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen banken ble kjent med avvisningen.

Dersom kontohaver mistenker at han kan ha blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med belastningen, kan banken kreve at kontohaver anmelder forholdet til politiet.

Kontohaver skal gi banken en skriftlig redegjørelse om forholdene ved enhver tapssituasjon.

Dersom det etter tilbakeføring blir klart at kontohaver likevel er ansvarlig for belastningen, kan banken foreta retting ved å gjenbelaste kontoen.

## 27. Motregning

Banken kan ikke motregne i innstående på konto eller i midler som banken har fått til disposisjon for å gjennomføre betalingsoppdrag, unntatt for forfalte krav som springer ut av kontoavtalen. Videre kan banken motregne mot innstående på konto krav som er oppstått som følge av et straffbart forhold som kontohaver utfører eller medvirker til, med mindre kravet er ervervet fra en tredjepart. Banken kan utøve tilbakeholdsrett (sperre konto) på samme vilkår som for motregning.

Bestemmelsen over er ikke til hinder for retting av feilaktig godskriving eller at det etter ellers gjeldende rettsregler stiftes frivillig eller tvungen sikkerhetsrett i innskudd.

## 28. Midlertidig opphør av bankens plikter (force majeure)

Bankens plikter etter denne avtalen – herunder utbetalings- og belastningsplikten – opphører midlertidig dersom det inntre usedvanlige omstendigheter utenfor bankens kontroll og som banken ikke med rimelighet kunne forutse eller unngå følgene av. Det samme gjelder forhold som skyldes plikter som er pålagte banken i eller i medhold av lov.

Usedvanlige omstendigheter er blant annet, men ikke begrenset til, mangel eller feil i strømforsyning, data- eller kommunikasjonssystemer eller annen elektronisk kommunikasjon, offentlig myndighets inngripen, naturkatastrofe, krigshandling, terrorhandling, sabotasje, vandalisme (inkludert datavirus og hacking), streik, blokade, boikott, lockout, og/eller nasjonale og internasjonale sanksjoner.

## 29. Konto som ikke brukes. Foreldelse

Er det gått mer enn 24 måneder siden siste transaksjon, avregning av renter ikke medregnet, skal banken gi melding om kontoen i rekommandert brev til kontohaverens eller arvingenes sist kjente adresse, eller på annen måte innhente bekreftelse fra disse om at meldingen er mottatt. Meldingen skal angi at banken har rett til å si opp kontoen, når foreldelsesfristen etter foreldelsesloven § 4 begynner å løpe, når fristen vil løpe ut og hva som kreves for å avbryte fristen. Nødvendige kostnader for å komme i kontakt med kontohaveren eller arvingene kan belastes kontoen. Dersom saldo i kontohavers favor på kontoen er lavere enn kostnaden med å sende varselet med rekommandert brev, kan banken i stedet sende varselet i ordinær forsendelse til kontohaver.

## 30. Endring av kontoavtalen

Er partene enige om det, kan kontoavtalen endres. Endringen skjer i utgangspunktet på samme måte som ved inngåelse av ny avtale, men er bindende uten kontohavers signatur. Kontohaver anses å ha passivt samtykket til endringen hvis kontohaver ikke varsler banken skriftlig om det motsatte innen det forslåtte

iverksettningstidspunktet for nye vilkår. Dersom kontohaver ikke varsler banken skriftlig, blir kontohaver bundet av de nye vilkårene.

Endring av kontoavtalen til kontohavers skade kan tidligst settes i verk to måneder etter at banken har sendt skriftlig varsel til kontohaver om endringen. Endring som ikke er til kontohavers skade, kan settes i verk straks.

Forslag til endring av kontoavtalen skal varsles kontohaver. I varselet skal banken opplyse om:

- a) Forslaget til endring
- b) At kontohaver for ikke å bli bundet av de nye vilkårene ved passivt samtykke, må varsle banken skriftlig om det motsatte innen det foreslåtte iverksettningstidspunktet
- c) At kontohaver har rett til å si opp avtalen straks og vederlagsfritt før iverksettningstidspunktet for nye vilkår
- d) Hvorvidt varselet også gjelder oppsigelse hvis kontohaver ikke aksepterer endringen
- e) Begrunnelse dersom varselet gjelder avtalens bestemmelser om renter, gebyrer og andre kostnader.

Om endringer i renter, gebyrer og andre kostnader se punkt 9 Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen.

### 31. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen

Kontohaveren kan til enhver tid si opp kontoavtalen, eventuelt enkelte betalingstjenester knyttet til en konto, med mindre annet særskilt er avtalt for den enkelte konto eller betalingstjeneste. Ved oppsigelse av kontoforholdet skal kontohaver normalt få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og tilbakebetalt forholdsmessig del av eventuelt forhåndsbetalt gebyr, men med fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Ved uttak av større beløp kan banken likevel kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner. Ved kontohavers oppsigelse mindre enn seks måneder etter at kontoavtalen eller den enkelte konto eller betalingstjeneste har trådt i kraft, kan det påløpe gebyr for oppsigelse

Kontohaver kan heve avtalen dersom det foreligger vesentlig mislighold fra bankens side. Krav om heving må fremsettes innen rimelig tid etter at kontohaveren ble eller burde ha blitt klar over hevingsgrunnen.

Ved oppsigelse fra *kontohaver* etter varsel fra banken om endringer i kontoavtalen til skade for kontohaver eller ved kontohavers heving, skal kontohaveren normalt få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontohaver skal i så fall også få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt gebyr.

### 32. Bankens oppsigelse av avtalen

Banken kan skriftlig si opp avtalen med minst to måneders varsel dersom det foreligger saklig grunn og det ikke er avtalt bindingstid for innskuddet. Ved slik oppsigelse fra bankens side skal kontohaveren normalt få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter, tilbakebetalt forholdsmessig del av forhåndsbetalt gebyr og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet.

Som saklig grunn regnes i alle tilfeller:

- a) Det er gått mer enn 24 måneder siden siste transaksjon når godskriving av renter ikke medregnes

- b) Kontohaver har med hensikt brukt kontoen til ulovlige formål, se også punkt 33 Bankens heving av avtalen
- c) kontohaver har gitt uriktige opplysninger for å få konto eller tjenester og de korrekte opplysningene ville ha ør til avslag fra banken
- d) Kontohaver ikke lenger er lovlig bosatt innenfor EØS
- e) Kontohaver ikke aksepterer bankens forslag til endring av avtalen.

Ved saklig grunn etter bokstav b) og c) kan banken si opp kontoavtalen med øyeblikkelig virkning. Forhold som utgjør saklig grunn til oppsigelse kan etter omstendighetene også være grunn til sperring, heving og / eller avvikling, se kontoavtalens øvrige punkter. Sperring kan utøves uten hensyn til frist for iverksettelse ved oppsigelse og/eller rettefrist ved heving.

Tilsvarende oppsigelses- og hevingsrett gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til en konto.

### 33. Bankens heving av avtalen

Banken kan sperre og/eller heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kontohaverens side. Som vesentlig mislighold regnes i alle tilfeller at:

a) banken har gjort det klart for kontohaver at fremlegging av opplysninger eller nødvendig dokumentasjon er en forutsetning for å kunne vurdere om kontohaver skal gis et tilbud om avtale på angitte vilkår, og det senere påvises at kontohaver bevisst har tilbakeholdt eller forfalsket opplysninger eller nødvendig dokumentasjon

b) det blir åpnet konkurs eller gjeldsforhandling etter konkursloven hos kontohaver

c) kontohaver har handlet klart i strid med redelighet og god tro hvor også andre tjenesteytere i samme konsern som banken kan heve sine avtaler med kontohaver dersom dette er saklig begrunnet.

Banken skal varsle kontohaver skriftlig om hevingen. Grunnen til hevingen og hevingens virkning skal opplyses og kontohaver skal gis en frist på to uker til å rette forholdet dersom forholdet kan rettes. Fristen gjelder i alle tilfeller ikke dersom kontohaver har tilbakeholdt eller forfalsket opplysninger eller handlet i strid med redelighet og god tro.

Banken kan sperre og/eller straks heve avtalen med øyeblikkelig virkning hvis banken har begrunnet mistanke om at kontohaver benytter kontoen eller bankens tjenester på en måte eller til et formål som er ulovlig for kontohaver eller banken, herunder bruk av kontoen har sammenheng med en straffbar handling. Det samme gjelder hvis banken får kjennskap til eller har begrunnet mistanke om at kontohaver eller noen kontohaver svarer for har latt andre benytte kontoen på slik måte.

Tilsvarende hevingsrett gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til kontoforholdet.

### 34. Avvikling

Uten hensyn til ellers gjeldende regler om oppsigelse og heving kan banken sperre og/eller avvikle kontoavtalen dersom det er nødvendig for at banken skal kunne oppfylle plikter i lov eller i medhold av lov, pålegg fra offentlig myndighet eller domstol, eller sanksjonsregelverk, jf. ovenfor punkt 19. Adgangen til å sperring eller avvikling gjelder bare så langt ikke banken kan si opp avtalen etter reglene om oppsigelse.

Dersom kontohaver ikke gir tilfredsstillende opplysninger til banken, jf. punkt 1, eller kundetiltak etter bankens vurdering ikke kan gjennomføres, kan banken avvikle, herunder sperre, kontoavtalen med øyeblikkelig virkning.

Tilsvarende rett til sperring og/eller avvikling gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til kontoforholdet.

Banken skal varsle kontohaver skriftlig. Varselet skal om mulig gis før sperring og/eller avvikling iverksettes. Dersom banken på grunn av faktiske eller rettslige forhold er forhindret i å varsle, skal banken varsle kontohaver straks hindringen er bortfalt, med mindre det åpenbart er unødvendig å varsle på dette tidspunktet.

Banken skal gi kontohaver en begrunnelse, med mindre lov eller regler gitt i medhold av lov eller pålegg fra offentlig myndighet eller domstol er til hinder for det.

Ved kontohavers død har banken rett til å sperre konto og betalingstjenester og bringe kontoavtalen til opphør.

### **35 Klage - Tvisteløsning - Finansklagenemnda**

Ved behov for å klage kan kontohaver kontakte banken via bankens hjemmesider eller post. Merinformasjon om reklamasjon, og klage og bankens klagerutiner, finnes på bankens hjemmesider.

Klager på tredjeparts tjenester bør rettes til tredjepart.

Oppstår det tvist mellom kontohaveren og banken, kan kontohaver bringe saken inn for Finansklagenemnda for uttalelse, når nemnda er kompetent i tvisten og kontohaver har saklig interesse i å få nemndas uttalelse. Banken kan bringe inn for nemnda tvist om urettmessig belastning av konto eller betalingsinstrument.

Henvendelser til Finansklagenemnda sendes  
Finansklagenemnda, Postboks 53, Skøyen 0212 Oslo,  
tlf. 23 13 19 60.

For nærmere informasjon og klageskjema, se [www.finkn.no](http://www.finkn.no).

### **36. Om bankens virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet**

Bankens hovedaktivitet er bank- og finansieringsvirksomhet, med konsesjon fra Finansdepartementet etter finansforetaksloven. Banken står under tilsyn av Finanstilsynet og er registrert i blant annet Foretaksregisteret. Bankens organisasjonsnummer fremgår av bankens avtaler og på bankens nettsider. Banken er ikke merverdiavgiftspliktig med hensyn til kontohold og betalingstjenester.

Forbrukertilsynet og Markedsrådet fører tilsyn med at bestemmelser er gitt i eller i medhold av finansavtaleloven følges av banken.

Bankens virksomhet med mottak av innskudd, kontohold og ytelse av betalingstjenester er bl.a. regulert i finansforetaksloven, betalingsystemloven og finansavtaleloven. Disse lovene er elektronisk tilgjengelig på [www.lovdatabank.no](http://www.lovdatabank.no).

### **37. Innskuddsgaranti**

Etter lov av 10. april 2015 nr. 17 om finansforetak og finanskonsern (finansforetaksloven), er banker med hovedsete i Norge obligatoriske medlemmer av Bankenes sikringsfond. Banker med hovedsete utenfor Norge kan velge å bli medlem av sikringsfondet på lik linje med norske banker.

Danske Bank A/S, som har hovedsete i Danmark, har benyttet seg av muligheten til å tegne medlemskap i Bankenes sikringsfond. Dette innebærer at kundenes innskudd i Danske Bank i Norge er

sikret av to sikringsordninger, det danske garantiinstitutt, Garantiformuen, og den norske garantiordningen, Bankenes sikringsfond, slik det er beskrevet nedenfor.

Etter dansk lov av 26. juni 1998 nr 414 garanterer Garantiformuen i Danmark, for et beløp opp til det som tilsvarer EUR 100 000 pr innskyster.

Som følge av at Danske Bank også er medlem av Bankenes sikringsfond i Norge, vil den enkelte innskuyters innskudd i Danske Bank i Norge, som overstiger et beløp som tilsvarer EUR 100 000,- og inntil NOK 2 millioner, være garantert av Bankenes Sikringsfond. Maksimumsbeløpet fra de to sikringsordninger på totalt inntil 2 millioner kroner, gjelder selv om innskuyteren har flere kontoer i banken. I tillegg omfatter innskuddsgarantien innskudd i sin helhet som er gjort de seneste 12 månedene og som er knyttet til visse livshendelser, eksempelvis salg av privat bolig eller fritidshus.

Det skal gjøres fradrag for innskuyterens eventuelle gjeld til banken, dersom gjelden er forfalt til betaling og banken har rett til slik motregning etter alminnelige rettsregler. Garantien fra Garantiformuen og Bankenes sikringsfond, blir effektive dersom banken selv skulle bli ute av stand til å dekke sine forpliktelser overfor kundene.

### **38. Informasjon til forbrukerkunder om betalingskontoer**

Kontohaver som er forbruker mottar årlig informasjon fra banken om påløpte gebyrer og rentesatser i tilknytning til betalingskontoer, samt rentevilkår og priser for alternative kontoer som banken tilbyr. Informasjon om bankens tilbud og priser er også tilgjengelig på bankens nettsider.

### **39. Bytte av betalingskonto til ny bank for forbrukerkunder**

Dersom kontohaver ønsker å åpne betalingskonto i ny bank må kontohaver kontakte ny bank og gi denne banken fullmakt til å utføre bankbytte. Fullmakten kan begrenses til å omfatte enkelte innbetalinger, faste betalingsoppdrag og direktebelastningsfullmakter (avtalegiro). Faktura blir tilgjengelig i ny bank så snart kontoforholdet med ny bank er etablert. Kontohaver skal kunne angi til ny bank fra hvilken dato faste betalingsoppdrag og avtalegiro betalinger skal kunne utføres. Datoen kan ikke være tidligere enn seks virkedager etter at den nye banken har mottatt nødvendige opplysninger om kontohaver og har bekreftet at kontoforholdet er etablert. Oversikt over faste betalingsoppdrag og avtalegiro oppdrag, utført inntil 13 måneder tilbake i tid, kan sendes ny bank. En slik oversikt skal i så fall sendes fra den nåværende banken senest fem virkedager etter at ny bank nåværende bank har fått instruksjonen kontohaver har gitt.

## 1. Kort beskrivelse av Avtalegiro

AvtaleGiro er en tjeneste hvor kontohaver gir sin bank en ordre å betale regninger ved å belaste kontohavers konto for overføring til betalingsmottakers konto.

Bare betalingskrav (regninger) fra betalingsmottakere som kontohaver har gitt banken en belastningsfullmakt (AvtaleGiro-fullmakt) for, omfattes av tjenesten. De betalingsmottakere som kontohaver har opprettet slik fullmakt for, vil sende betalingskravet til banken.

Senest tre kalenderdager før regningene skal betales, vil det bli sendt varsel til kontohaver med informasjon om hvilke regninger som skal betales og hva regningene gjelder. Kontohaver kan inntil dagen før betaling skal skje, stanse betalingen.

## 2. Avtaleinngåelse

Avtalevilkårene for AvtaleGiro suppleres av bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Ved motstrid går Avtalevilkårene for AvtaleGiro foran Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

Kostnader ved å opprette, ha og bruke AvtaleGiro fremgår av bankens gjeldende prisliste, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

## 3. AvtaleGiro-fullmakt

For hver betalingsmottaker som skal omfattes av AvtaleGiro, skal kontohaver avgi særskilt belastningsfullmakt (AvtaleGiro-fullmakt) til banken. For samme betalingsmottaker kan det gis flere AvtaleGiro-fullmakter dersom kontohaver ønsker det og betaling gjelder krav av forskjellig art. På forespørsel vil banken gi kontohaver informasjon om hvilke betalingsmottakere som er tilsluttet ordningen.

I en AvtaleGiro-fullmakt skal minst angis kontoen som skal belastes samt betalingsmottakers navn, adresse og kontonummer samt høyeste belastningsgrense og det tidsrom belastningsgrensen knytter seg til. Ved avgivelse av AvtaleGiro-fullmakten må oppgis et kundeidentifikasjonsnummer (KID) fra et nyere betalingskrav som AvtaleGiro-fullmakten omfatter.

En AvtaleGiro-fullmakt kan tilbakekalles, sperres og endres av kontohaver ved melding til banken. Et tilbakekall, en sperring eller en endring skal være gjennomført senest påfølgende virkedag etter at kontohavers meddelelse er mottatt av banken. Banken kan ikke endre en AvtaleGiro-fullmakt uten samtykke fra kontohaver, med unntak av betalingsmottakers kontonummer og kundeidentifikasjonsnummer (KID). Oppdatering av kreditors navn som følge av navneendring, fusjon eller fisjon anses ikke som endring av AvtaleGiro-fullmakten, og kan fritt gjennomføres av banken. Ved fusjon skal kontohaver varsles om endringen. Banken skal sørge for at kontohaver har en oversikt over avgitte AvtaleGiro-fullmakter. Oversikten vil normalt finnes i nettbanken.

## 4. Bruk av betalingsinformasjon

Kontohaver samtykker i at nødvendige opplysninger om kontohaver og AvtaleGiro-fullmakt kan gis til betalingsmottaker og betalingsmottakers bank.

Opplysningene vil gjøre det mulig for betalingsmottaker å fremsette betalingskrav mot kontohaver gjennom AvtaleGiro-systemet og sikre korrekt identifisering av mottatte betalinger.

Kontohaver samtykker videre i at banken på bakgrunn av informasjon om hans øvrige betalinger, foreslår hvilke kreditorer AvtaleGiro-tjenesten kan benyttes for.

## 5. Forhåndsvarsel til kontohaver

Kontohaver vil bli sendt varsel om forestående betalinger senest tre kalenderdager før belastning av kontohavers konto skal finne

sted, med mindre annet er uttrykkelig avtalt. Varselet skal være skriftlig og minst inneholde opplysninger om betalingsmottaker, beløpets størrelse, hva betalingen gjelder og tidspunkt for belastning av kontohavers konto (betalingsdag).

Kontohaver skal på grunnlag av tilsendt varsel kontrollere at opplysningene er i overensstemmelse med kontohavers noteringer og avgitte AvtaleGiro-fullmakt. Kontohaver bør ta kontakt med banken uten ugrunnet opphold for å rette opp eventuelle uoverensstemmelser.

## 6. Stansing av enkeltstående betalinger

Dersom kontohaver ikke ønsker at banken skal gjennomføre en enkeltstående betaling som fremgår av tilsendt varsel, kan kontohaver til og med dagen før varslet belastningsdag, kreve betalingen stanset (stoppet). Stansing skjer på den måte som er avtalt (for eksempel ved elektroniske medier) eller ved henvendelse til banken.

Dersom betalingen stanses, er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av stansingen.

## 7. Nærmere om gjennomføring av betalingen

Innenfor rammen av AvtaleGiro-fullmakten, vil banken gjennomføre en betaling ved å belaste kontohavers konto på varslet belastningsdag. Selv om det i en AvtaleGiro-fullmakt er angitt betalingskravets art, vil banken ikke kontrollere hva betalingen gjelder.

Betalingen vil bli overført til betalingsmottakerens bank senest innen utløpet av virkedagen etter at betalingsordren anses mottatt, jf. Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

## 8. Avvisning av betalingsordre

Betalingen vil ikke bli gjennomført dersom betalingskravet ligger utenfor fastsatte rammer i AvtaleGiro-fullmakten eller dersom kontohaver har stanset (stoppet) betalingen.

Banken vil kontrollere om det er dekning på konto for det beløp som skal belastes. Dersom det ikke er dekning på kontoen på varslet belastningsdag, vil banken enten avvise oppdraget straks, eller i de påfølgende 4 virkedager forsøke å belaste kontoen (med dekningskontroll). Ved flere betalingskrav eller betalingsordre som skal belastes samme dag, har banken intet ansvar for i hvilken rekkefølge betalingene blir belastet kontoen, eventuelt hvilke betalinger som ikke blir gjennomført på grunn av manglende dekning.

Hvis betalingen ikke gjennomføres av årsaker som nevnt ovenfor, vil kontohaver bli meddelt dette av banken og få tilbud om annen betalingsmåte (for eksempel få tilsendt giroblankett). Informasjon om annen betalingsmåte gis av banken. Banken vil også informere kontohaver dersom betalingsmottaker annullerer betalingskravet.

## 9. Tilbakebetaling av gjennomført betalingstransaksjon

Kontohaver kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløpet for en AvtaleGiro-belastning hvis kontohaver kan påvise at beløpet oversteg hva kontohaver med rimelighet kunne ha forventet ut fra sitt tidligere bruksmønster, vilkårene i rammeavtalen og omstendighetene for øvrig.

Slik rett til tilbakebetaling gjelder likevel ikke dersom kontohaver, når det er relevant, ble varslet om den fremtidige betalingsstransaksjonen minst fire uker før forfallsdagen.

Kontohaver må fremsette krav om eventuell tilbakebetaling senest åtte uker etter belastningsdagen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal banken enten tilbakeføre det fulle beløpet for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Bankklagenemnda.

# Avtalevilkår for BankAxept/Mastercard betalingskort og andre kortbaserte betalingsinstrumenter (debetkort) - forbruker



Del E av kontoavtalen

Side 1 av 5

## 1. Kort beskrivelse av tjenesten

Tjenesten gir kontohaver tilgang på betalingskort og andre kortbaserte betalingsinstrumenter utstedt av banken som kan benyttes for betaling av varer og tjenester, for uttak, og der- som banken tilbyr det, innskudd av kontanter, samt innenfor andre bruksområder etter nærmere angivelse, med direkte belastning, eventuelt godskriving, av den konto som beta- lingskortet er knyttet til.

Med betalingskort menes betalingskort og andre kortbaserte betalingsinstrumenter, herunder virtuelle kort og prosedyrer som gjør det mulig å bruke betalingskort i applikasjon på mo- biltelefon, smartklokke eller annet digitalt utstyr.

Betalingskort har ulike egenskaper og bruksområder etter nærmere angivelse, jf. punkt 2 Avtaleinngåelse og informasjon og punkt 6 Bruk av betalingskort.

Kontohaver skal normalt bekrefte betalingen med personlig sikkerhetsinformasjon. I enkelte brukssituasjoner kan et beta- lingskort også brukes uten personlig sikkerhetsinformasjon. I personlig sikkerhetsinformasjon inngår for eksempel kode, PIN, fingeravtrykk eller ansiktsgjenkjenning.

Ved bruk av betalingskort for Visa og/eller Mastercard for netthandel gjelder særlige regler om rett til i visse tilfeller å få tilbakeført belastet beløp dersom varen eller tjenesten ikke le- veres, er skadet eller er en annen enn den som ble bestilt, se vedlegg.

Kontohaver må følge de til enhver tid gjeldende regler og in- struksjoner fra banken om bruk av betalingskortet.

## 2. Avtaleinngåelse og informasjon

Disse avtalevilkårene suppleres av bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Ved eventuell motstrid går avta- levilkårene for betalingskort foran Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

Avtalevilkårene gjelder både for BankAxept og Visa-/Mastercard delen av betalingskortet hvis ikke annet uttrykkelig fremgår.

I informasjon, regler og instruksjoner som kontohaver mottar, skal kontohaver særlig merke seg:

- a) betalingskortets bruksområder
- b) i hvilke situasjoner betalingskortet eller kortets nummer kan brukes uten personlig kode eller annen personlig sikkerhetsin- formasjon eller signatur samt hvilke krav som kan belastes kontohavers konto som følge av slik bruk
- c) hvordan kontohaver skal legitimere seg ved bruk av betalings- kortet innenfor de ulike bruksområder
- d) oppbevaring av betalingskort, personlig kode eller annen per- sonlig sikkerhetsinformasjon og/eller mobil enhet som beta- lingskortet er knyttet til,
- e) de uttaks- og belastningsgrenser som er fastsatt for den eller de bruksområder som betalingskortet kan benyttes til
- f) fremgangsmåten ved melding av tap av betalingskortet og/eller personlig kode/sikkerhetsinformasjon og/eller mobil enhet som betalingskortet er knyttet til og sperring av betalingskor- tet i den forbindelse
- g) i hvilken utstrekning brukersteder har anledning til å reservere beløp på kontoen i forbindelse med bestilling av varer eller tje- nester

h) kontohavers ansvar og risiko ved ikke godkjente betalings- transaksjoner.

## 3. Priser og prisinformasjon

Kostnader ved å etablere, ha og bruke betalingskortet fremgår av bankens gjeldende prisliste, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Ved bruk av betalingskort i annen valuta enn den kontoen lyder på blir transaksjonsbeløpet på salgsnotaen eller uttakskvitteringen omregnet fra brukerlandets valuta til norske kroner samme dag som beløpet avregnes mellom utenlandsk bank og kortholders bank.

Hvilken dag omregningen skjer avhenger av hvor raskt det uten- landske brukerstedet, eventuelt brukerstedets bankforbindelse, sender korttransaksjonen til oppgjør.

Omregning fra utenlandske valuta til norske kroner skjer til en gjennomsnittskurs beregnet ut fra kortselskapets (Mastercard) kurser for alle transaksjoner på samme dag og i samme valuta. I tillegg beregner banken et valutapåslag i henhold til prislisten. Endringer i kursen skjer fortløpende uten varsel.

Når betalingsinstrumentet brukes i en annen EØS-valuta enn norske kroner, vil banken sende en SMS med informasjonen om valutapåslaget. Meldingen sendes ved den første transaksjonen i EØS-valuta, deretter hver 30. dag dersom betalingsinstrumentet fortsatt benyttes til betaling i samme EØS-valuta. Kortholder kan gå ut av tjenesten ved å kontakte banken.

## 4. Utstedelse av betalingskort og etablering av personlig sikkerhetsinformasjon

### 4.1. Utstedelse av betalingskort. Personlig kode

Banken vil utstede betalingskort for bruk i f.eks. betalingstermina- ler, minibanker og andre betalingsløsninger. Dersom banken kre- ver det, skal betalingskortet signeres eller aktiveres av konto- haver ved mottagelsen av betalingskortet. Aktivering kan også skje ved første gangs bruk.

Kontohaver vil bli tildelt, eventuelt gis mulighet til å velge, en per- sonlig kode og/eller eventuelt annen personlig sikkerhetsinfor- masjon. Banken skal ha tilfredsstillende rutiner for utsendelse/utle- vering av betalingskort og kode/sikkerhetsinformasjon til konto- haver.

Ved opphør av konto- og/eller avtaleforholdet eller banken på an- net saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbake- levere, makulere eller deaktivere betalingskortet. Betalingskortet vil bli sperret for videre bruk.

### 4.2. Betalingskort til andre enn kontohaver (tilleggskort)

Etter avtale med banken kan kontohaver gi andre rett til å dispo- nere kontoen ved bruk av betalingskort. Dersom kontohaver gir andre slik disposisjonsrett, svarer kontohaver fullt ut for dispo- nentens kontobelastninger ved bruk av betalingskortet, herunder overtrekk på kontoen. Disponenten er for øvrig ansvarlig for sine kontobelastninger på samme måte som kontohaver. Disponenten vil ved bruk av betalingskortet kunne få innsyn i kontoforholdet i den utstrekning systemet tillater det.

Ved disponentens aksept av disse avtalevilkårene gjelder vilkå- rene også for disponenten så langt de passer. Disponenten vil bli

tildelt, eventuelt gis mulighet til å velge, en personlig kode og/eller eventuelt annen personlig sikkerhetsinformasjon.

Ved opphør av avtalen med kontohaver og/eller med disponenten, eller banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal disponenten straks tilbakelevere, makulere eller deaktivere betalingskortet. Kontohaver skal ved tilbakekall av disposisjonsretten varsle banken og for øvrig medvirke til at betalingskortet tilbakeleveres/makuleres eller på annen måte bidra til at disponenten ikke kan bruke betalingskortet.

#### 4.3. *Betalingskortets gyldighetsperiode. Fornyelse*

Betalingskort kan utstedes for en bestemt gyldighetsperiode. Før utløpsdato vil kontohaver få fornyet eller tilsendt nytt betalingskort, med mindre avtalen er brakt til opphør av kontohaver eller banken.

Banken vil oversende oppdaterte kortopplysninger til Mastercard [Visa hvor det er aktuelt], for oppdatering hos innløser og brukersteder slik at faste og løpende betalinger tilknyttet det utløpte kortet kan opprettholdes basert på de nye kortopplysningene.

Dersom kontohaver ikke ønsker slik automatisk oppdatering kan kontohaver kontakte banken.

#### 5. Vern om betalingskort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap

Betalingskortet er personlig og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn den det er utstedt til. Kontohaver må påse at uvedkommende ikke får tilgang til betalingskortet og vise alminnelig aktsomhet ved oppbevaring av mobiltelefon, annen digital enhet eller annet digitalt utstyr som betalingskortet er knyttet til eller dersom kontohaver lar andre bruke den.

Kontohaver skal bruke betalingskort i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kontohaver skal følge de til enhver tid gjeldende regler og instruksjoner om bruk, oppbevaring, vern om personlige koder/sikkerhetsinformasjon (for eksempel BankID), fremgangsmåte for varsel om tap og uberettiget tilegnelse/bruk mv.

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlig kode og/eller annen sikkerhetsinformasjon knyttet til betalingskortet. De personlige kodene/sikkerhetsinformasjonen må ikke ropes eller gjøres tilgjengelig for noen, heller ikke overfor politiet, banken, disponenter, familiemedlemmer eller verger. For øvrig skal kodene/sikkerhetsinformasjonen ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med dem. Personlig kode/sikkerhetsinformasjon skal huskes. Dersom kodene likevel må skrives ned, skal det gjøres på en slik måte at andre enn kontohaveren ikke kan forstå hva notatet gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nært til betalingskortet eller enheter, herunder mobiltelefon, digital enhet eller annet utstyr som betalingskortet er knyttet til.

Kontohaver skal varsle banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget bruk eller tilegnelse av personlig kode/sikkerhetsinformasjon, betalingskort eller mobiltelefon eller annen digital enhet eller annet utstyr som betalingskortet er knyttet til, at uvedkommende har fått kjennskap til personlige kode og/eller annen/sikkerhetsinformasjonen eller på uautorisert bruk. Kontohaver skal benytte de meldingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og for øvrig bistå på en slik måte at betalingskortet så raskt som mulig blir sperret.

Når varselet er mottatt, skal banken hindre enhver videre bruk av betalingskortet. Bankens skal gi kunden en bekreftelse på at varsel er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i

18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik varsling. Bankens vil ikke kreve vederlag for slik varsling.

Kontohaver skal uten ugrunnet opphold melde fra til banken dersom betalingskortet eller mobiltelefon, annen digital enhet eller annet utstyr som betalingskortet er knyttet til, kommer til rette.

#### 6. Bruk av betalingskort

Ved bruk belastes den konto som betalingskortet er knyttet til. Kortet kan ha ett eller flere varemerker; f.eks. BankAxept, Visa eller Mastercard. Varemerket er oppgitt på kortet og viser hvilken kortordning kortet er basert på. Dersom kortet støtter flere kortordninger og brukerstedet tilbyr flere enn en av dem, har kortholder rett til å velge hvilken som skal brukes på brukerstedet.

Kontohaver skal normalt bekrefte betalingen med personlig sikkerhetsinformasjon. Betalingskortet kan benyttes uten personlig sikkerhetsinformasjon eller signatur, for eksempel ved kontaktløse betalinger eller ved enkelte tilfeller ved handel på internett.

Kontohaver kan overføre et bestemt angitt brukersted for håndsgodkjenne flere direktebelastninger frem i tid. Kontohaver kan ved skriftlig melding til banken kalle tilbake en slik forhåndsgodkjenning for beløp som ennå ikke er iverksatt.

I de tilfeller hvor systemet krever det, skal kontohaver signere på kvittering, debiteringsnota eller lignende belastningsfullmakt. Ved bruk av signatur skal kontohaver på anmodning fremlegge tilfredsstillende legitimasjon.

Kontohaver kan hos brukerstedkommissjonær for Norsk Rikstoto, gi brukerstedet tillatelse til å hente ut og registrere kontohavers navn og kontonummer og/eller bekrefte at oppgitt PIN-kode tilhører anvendt betalingskort (valideringstransaksjon). Bankens vil da utlevere opplysningene til brukerstedet. Tjenesten utføres ved bruk av betalingskortet i betalingsterminal. Brukersted og Norsk Rikstoto skal informere kontohaver om hvilke opplysninger som registreres og formålet med en slik registrering. Kontohavers bruk av denne tjenesten er et forhold mellom kontohaver og Norsk Rikstoto.

#### 7. Belastningsgrenser mv.

Betalingskortet kan benyttes innenfor angitte uttaks- og belastningsgrenser for eksempel pr. belastning, pr. tidsperiode og totalt beløp. Belastningsgrensene kan være avhengige av hvilket betalingskort som benyttes og om betalingskortet benyttes med eller uten personlig kode og/eller annen personlig sikkerhetsinformasjon.

Bankens kan med to måneders varsel til kontohaver endre bruksområder og belastningsgrenser. Såfremt sikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig kan bankens uten forhåndsvarsel begrense betalingskortets bruksområde, senke de ulike belastningsgrenser og foreta andre endringer i sikkerhetsinformasjon eller lignende. Bankens skal snarest mulig varsle kontohaver om forholdet.

#### 8. Kontobelastning

Ved bruk av betalingskortene vil kontohavers konto normalt bli belastet straks. Bankens kan ikke belaste kontoen senere enn 6 måneder etter at betalingskortet er brukt, med mindre kontohaver har samtykket i den senere kontobelastningen. Bankens kan likevel inndrive transaksjonsbeløpet etter alminnelige regler om inndrivelse av pengekrav.

#### 9. Forhåndsreservasjon

Der brukerstedet (selgeren/tjenesteyteren) har et særlig behov for å sikre gjennomføringen av etterfølgende betalingsoppgjør

med kontohaver, kan det reserveres et beløp på kontohavers konto. Slik forhåndsreservasjon krever aksept fra kontohaver. Dette kan skje uten at kontohaver avgir personlig kode/sikkerhetsinformasjon eller signatur. Typiske situasjoner der forhåndsreservasjon kan skje er ved fylling av drivstoff, på overnattingssteder eller i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester på internett, ved post- eller telefonordre eller andre former for fjernsalg.

Forhåndsreservasjonen vil bli slettet når kontoen belastes for kjøpsbeløpet. Dersom kontohaver ikke har akseptert en forhåndsreservasjon, kan kontohaver kontakte banken for å få opphevet reservasjonen.

#### 10. Etterbelastning

Banken kan etterbelaste kontohavers konto for visse krav som har oppstått i tilknytning til hotellopphold, billette eller lignende, dersom kontohaveren ved bestillingen av tjenesten eller avtalen med brukerstedet har akseptert slik kontobelastning eller blitt gjort oppmerksom på bankens belastningsrett. Slik etterbelastning skjer på grunnlag av avtalen om hotellopphold, billette, kjøp på internett eller lignende og skjer uten at kontohaver på ny avgir personlig kode/sikkerhetsinformasjon eller signatur. Brukersteder i Norge er forpliktet til å gi/ sende forhåndsvarsel til kontohaver om etterbelastninger som ikke skjer i umiddelbar tilknytning til bruken av betalingskortet. Er beløpet belastet kontoen og kontohaver bestrider å ha ansvar for belastningen, kan kontohaver sette frem krav om tilbakeføring etter reglene i punkt 16 *Reklamasjon. Tilbakeføring* nedenfor.

#### 11. Kansellering av betalingsoppdrag

Betaling har skjedd når betalingsoppdraget er godkjent av kontohaver og akseptert av betalingssystemet. Kontohaver kan ikke stanse eller kansellere (tilbakekalle) transaksjonen etter dette tidspunktet, med mindre belastningen er skjedd ved forhåndsreservasjon eller etterbelastning slik at kansellering kan skje etter reglene som gjelder for dette.

#### 12. Kvittering og egenkontroll

Kvitteringen som kontohaver får ved bruk av betalingskortet, bør oppbevares for kontroll mot transaksjonsoversikten i digitale banktjenester (nettbank o.l.) eller annen informasjon om bevegelser på konto. Kontohaver må melde fra til banken snarest mulig og senest innen 13 måneder etter belastningstidspunktet, dersom opplysningene fra banken ikke er i samsvar med kontohavers egne noteringer.

#### 13. Overtrekk

Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt. Urettmessig overtrekk skal kontohaver dekke inn umiddelbart.

Ved urettmessig overtrekk har banken rett til å belaste kontoen med overtrekkrente og eventuelt purregebyr. Urettmessig overtrekk av konto er et kontraktsbrudd som etter omstendighetene, foruten erstatningsansvar, kan medføre opphør av avtalen (heving) og straffansvar. Dersom kontohaveren har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen og i aktsom god tro har belastet kontoen for større beløp enn disponibelt, kan banken likevel ikke kreve overtrekkrente eller andre gebyrer av kontohaveren før kontohaveren har fått rimelig tid til å rette på forholdet.

#### 14. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent

Kontohaver kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløp inkludert renter for en

betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingmottakeren hvis kontohaver kan påvise at

- a) kontohaver ikke har godkjent det eksakte beløpet for betalingstransaksjonen, og
- b) beløpet oversteg hva kontohaver med rimelighet kunne ha forventet ut fra sitt tidligere bruksmønster, vilkårene i rammeavtalen og omstendighetene for øvrig.

Slik rett til tilbakebetaling gjelder likevel ikke dersom kontohavers samtykke til betalingstransaksjonen ble gitt direkte til banken, og kontohaver, når det er relevant, ble varslet om den fremtidige betalingstransaksjonen minst fire uker før forfallsdagen.

Kontohaver må fremsette krav om eventuell tilbakebetaling senest åtte uker etter belastningsdagen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal banken enten tilbakeføre det fulle beløp inkludert renter for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

#### 15. Ansvar ved bruk som ikke er godkjent

En betalingstransaksjon anses som godkjent bare dersom betaleren har gitt sitt samtykke til betalingstransaksjonen på den måten som er avtalt mellom kontohaver og banken. Dette gjelder også dersom samtykke til betalingstransaksjonen er gitt via betalingmottakeren. Banken er ansvarlig for tap som skyldes en ikke godkjent betalingstransaksjon med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor.

Kontohaver svarer med inntil kr 450 for tap ved ikke godkjente betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingskort. Kontohaver svarer likevel ikke med en slik egenandel hvis kontohaver ikke kunne ha oppdaget tapet, tyveriet eller den uberettigete tilegnelsen på forhånd og heller ikke har opptrådt svikaktig.

Kontohaver svarer med inntil kr 12000 ved ikke godkjente betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser i punkt 5 *Vern om betalingskort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap*. Dersom tapet skyldes at kunden forsettlig misligholdt en eller flere av forpliktelsene etter punkt 5 *Vern om betalingskort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap*, slik at kontohaver måtte forstå at misligholdet kunne innebære en nærliggende fare for at betalingskortet kunne bli misbrukt skal kontohaver bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kontohaver har opptrådt svikaktig.

Kontohaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingskort etter at kontohaver har varslet banken i samsvar med punkt 5 *Vern om betalingsinstrument og personlig kode/sikkerhetsanordning. Melding ved tap* med mindre kontohaver har opptrådt svikaktig. Kontohaver er heller ikke ansvarlig hvis banken ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik varsling, ikke har krevd kundeautentisering der kontohaver har initiert betalingstransaksjonen, eller hvis kontohaver ikke kunne ha oppdaget tapet, tyveriet eller den uberettigete tilegnelsen på forhånd.

Dersom kontohaver har opptrådt svikaktig svarer kontohaver uansett for hele tapet.

Dersom kontohaver nekter for å ha godkjent en betalingstransaksjon, skal bruken av betalingskortet ikke i seg selv anses som tilstrekkelig bevis for at kontohaver har samtykket til transaksjonen, eller for at kontohaver har opptrådt svikaktig eller forsettlig

eller grovt uaktsomt unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punkt 5 *Vern om betalingskort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap*. Det er banken som må bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og at systemet ikke er rammet av teknisk svikt eller annen feil. Banken skal legge frem eventuell dokumentasjon for å kunne bevise at det foreligger svikaktig opptreden, forsett eller grov uaktsomhet fra kundens side.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 4-31.

#### **16. Reklamasjon. Tilbakeføring**

Bestrider kontohaver å ha godkjent en betalingstransaksjon skal banken dokumentere at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Bestrider kontohaver å ha ansvar for en belastning etter ansvarsreglene over, skal banken straks og senest innen utgangen av den påfølgende virkedagen tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaver setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at kontohaveren ble kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken har rimelige grunner til mistanke om svik og innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontohaveren har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Blir saken avvist av nemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen banken ble kjent med avvisningen.

Plikten til tilbakeføring etter første avsnitt gjelder ikke for kontohavers egenandel på kr 450, med mindre betalingskortet er brukt uten personlig kode eller annen personlig sikkerhetsinformasjon.

Tilbakeføringsplikten gjelder heller ikke feilregistreringer på brukerstedet som kontohaver selv burde oppdaget ved bruk av betalingskortet i forbindelse med betalingen for varen eller tjenesten. Slike reklamasjoner må rettes mot selgeren (brukerstedet). Banken påtar seg ikke ansvar for kjøpte varers eller tjenesters kvalitet, beskaffenhet eller levering, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov eller følger av andre bestemmelser i denne avtale.

Dersom kontohaver mistenker at han er blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med kontobelastningen, kan banken kreve at kontohaver anmelder forholdet til politiet. Kontohaver skal gi banken en skriftlig redegjørelse om forholdene ved enhver tapssituasjon.

Dersom det etter tilbakeføring blir klart at kontohaver likevel er ansvarlig for belastningen, kan banken foreta retting ved å gjenbelaste kontoen.

#### **17. Bankens sperring av betalingskort av sikkerhetsmessige årsaker mv.**

Uavhengig av om banken har mottatt varsel fra kontohaver etter punkt 5 *Vern om betalingsinstrument og personlig kode/sikkerhetsanordning. Melding ved tap*, kan banken sperre betalingskortet dersom det foreligger saklige grunner, herunder hvis banken antar at det er konkret fare for misbruk enten av kontohaver selv eller av en uberettiget tredjeperson, det oppdages sikkerhetsmessige svakheter ved betalingskortet eller andre forhold knyttet til betalingskortets sikkerhet eller dersom det er mistanke om at tjenesten generelt kan bli utsatt for uberettiget bruk, svindel, forsøk eller svikaktig bruk. Banken skal varsle kontohaver om sperringen og årsaken til denne. Slikt varsel skal gis før betalingskortet sperres, eller, dersom dette ikke er mulig umiddelbart etter

sperringen. Dersom et varsel vil skade saklig begrunnede sikkerhetshensyn eller stride mot lov eller bestemmelser fastsatt i medhold av lov, kan banken unnlate å gi slikt varsel.

Sperring kan også utøves ved kontohavers død eller konkurs, eller ved oppsigelse, heving eller avvikling, se kontoavtalens generelle vilkår.

#### **18. Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende**

Banken er ansvarlig for kontohavers tap dersom kontohavers konto uberettiget er belastet som følge av teknisk svikt, konteringsfeil eller

lignende omstendigheter, herunder slike feil oppstått på brukerstedet. Dersom kontohaver påberoper teknisk svikt i betalings-systemet, skal banken sannsynliggjøre at systemet fungerte som det skulle i det aktuelle tidsrom.

Banken er uten ansvar dersom betalingskortet ikke kan benyttes som følge av driftsstans i betalings-systemet eller liknende, mini-banken eller brukerstedet er tom for sedler, med mindre banken har opptredt uaktsomt. Slikt uaktsomhetsansvar er begrenset til kontohavers direkte tap.

#### **Vedlegg: Særlige vilkår for netthandel med den internasjonale delen av betalingskortet**

##### **A. Virkeområde**

Disse særlige vilkår kommer til anvendelse for kontohavers bruk av Mastercard-/Visa-delen av sitt betalingskort til kjøp av varer eller tjenester over internett.

##### **B. Rett til å få tilbakeført belastet beløp i visse tilfeller**

Dersom kontohaver har benyttet Mastercard-/Visa-delen av sitt betalingskort ved netthandel, har kontohaver i følgende tilfeller rett til å få tilbakeført belastet beløp fra banken:

a) Dersom kontohaver ikke mottar den vare som er bestilt, eller dersom kontohaver ikke mottar den tjeneste som er bestilt og dette skyldes tjenesteyters manglende evne eller vilje til å levere.

Dersom leveringsdato for varen eller tjenesten ikke er spesifisert, må kontohaver vente 15 kalenderdager fra transaksjonsdato før krav kan rettes mot banken.

Kontohaver kan ikke rette krav mot banken dersom manglende levering av vare skyldes at varen holdes tilbake av tollmyndighetene i kontohavers land.

Kontohaver kan heller ikke rette krav mot banken dersom manglende levering av en tjeneste skyldes at kontohaver ikke har avbestilt en hotell- eller bilutleietjeneste innen tjenesteyterens fastsatte avbestillingsfrist.

b) Dersom den vare som mottas er skadet eller ødelagt når kontohaver mottar varen.

Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra den dato varen er returnert til selger før krav kan rettes mot banken.

c) Dersom den vare som mottas er en annen vare enn den kontohaver opprinnelig bestilte.

Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra den dato varen er returnert til selger før krav kan rettes mot banken.

d) Dersom selger/tjenesteyter ikke tilbakebetaler kontohaver i tråd med en tilbakebetalingserklæring som selger/tjenesteyter har avgitt, og som tilfredsstillende Visa Europas regelverk (benevnt som en Credit Transaction Receipt i Mastercard/Visa Europas regelverk), eller dersom kontohaver returnerer en vare eller avbestiller en vare eller tjeneste i samsvar med de vilkår selger/tjenesteyter har satt for retur/avbestilling og selger/tjenesteyter ikke avgir en tilbakebetalingserklæring slik selger har plikt til etter Mastercard/Visa Europas regelverk.

Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra gyldig tilbakebetalingserklæring ble avgitt, eventuelt 15 kalenderdager



fra varen/tjenesten ble returnert /avbestilt, for krav kan rettes mot banken.

Kontohaver kan ikke rette krav mot banken ved innsigelser til den leverte varen eller tjenestens kvalitet.

**C. Forsøk på løsning med selger, dokumentasjon, reklamasjonsfrister m.v.**

For kontohaver kan rette et krav om tilbakeføring mot banken, må kontohaver ha forsøkt å løse situasjonen direkte med selger eller tjenesteyter.

Det pålegger kontohaver å sannsynliggjøre at vilkårene for tilbakeføring er tilstede. Bankene kan, før tilbakeføring av beløp foretas, kreve at kontohaver i den utstrekning som er rimelig fremskaffer den dokumentasjon som må anses nødvendig for å sannsynliggjøre dette.

Krav mot banken må framsettes uten ugrunnet opphold, og senest innen 60 dager (Visa)/75 dager (Mastercard) etter transaksjonsdato for kjøpet. For tilbakeføring som kreves etter punkt B. a, gjelder 60-dagersfristen (Visa)/75 dagers fristen (Mastercard) fra det tidspunkt varen eller tjenesten skulle ha vært mottatt eller kontohaver ble klar over at varen eller tjenesten ikke ville bli mottatt, likevel slik at krav må fremsettes innen 480 dager fra transaksjonsdato for kjøpet. Krav som fremsettes etter 60-dagersfristen (Visa)/75 dagers fristen (Mastercard), men innen 120 dager, kan dekkes så fremt banken kan få dekket kravet i henhold til Mastercard/Visa Europas regelverk. Bankene har plikt til å bistå kontohaver og medvirke til at også krav framsatt i denne perioden kan oppnå dekning.

**D. Ansvarsbegrensning**

Bankens ansvar er begrenset til det beløp i norske kroner som er trukket fra kontohavers konto ved transaksjonen. Ved ikke mottatt vare eller tjeneste, er bankens ansvar dessuten begrenset til den ikke mottatte del av ordren. Ved retur av skadet eller feil vare, er bankens ansvar dessuten begrenset til den ubrukte del av varen. Bankens ansvar overfor kontohaver ved dennes bruk av Mastercard/Visa delen av betalingskortet i henhold til disse særlige vilkår, er under enhver omstendighet betinget av og begrenset til det beløp som banken eventuelt får dekket i henhold til Mastercard/Visa regelverket.

**E. Tilleggsopplysninger om bruk av den internasjonale delen av betalingskortet i andre tilfeller**

Kontohaver kan, gjennom Mastercard/Visa Europas regelverk, være tilgodesett visse rettigheter tilknyttet bruk av Mastercard-/Visa-delen av sitt betalingskort som rekker videre enn de rettigheter som direkte framgår av avtalen mellom Kontohaver og banken. Ved feilbelastning eller andre uregelmessigheter tilknyttet bruk av Mastercard-/Visa-delen av betalingskortet skal kontohaver omgående ta oppforholdet overfor banken, for å ivareta sine interesser i så måte.