

# Avtalevilkår for kontoavtale - forbrukerforhold

Del A av kontoavtalen

## 1. Om kontoavtalen

Lov av 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven) krever at banken inngår en kontoavtale med sine kunder ved opprettelse av innskuddskonto og bruk av betalingstjenester knyttet til kontoen.

Kontoavtalen skal være skriftlig. Skriftlighetskravet er ikke til hinder for at avtalen kan inngås og endres ved hjelp av et elektronisk medium så fremt kunden ønsker dette og avtalens innhold i sin helhet er tilgjengelig før avtaleinngåelsen eller endringen. Bankene vil anviser nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av elektronisk kommunikasjon ved inngåelse og endring av avtaler.

Kontohaver, eller den som oppretter konto for andre, herunder for mindreårige og andre umyndige, skal ved kontooppsettelsen 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 prisliste
- 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) betalings-tjeneste(r) som kontoavtalen gjelder for
- Del F Blankett for disponenter og fullmaktsforhold
- Del G Eventuelle andre dokumenter og avtalevilkår

## 2. Informasjon før inngåelse av kontoavtale

Etter finansavtaleloven skal banken før det blir inngått kontoavtale gi kontohaver skriftlige opplysninger om sentrale vilkår i avtaleforholdet. Det skal blant annet gis opplysninger om renter, priser, hvordan kontoen og 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.

Kontohaver bekrefter med sin underskrift 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 prisliste og særskilte avtalevilkår for de(n) betalings-tjeneste(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 opplysningene. 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. Slik konto kan den mindreårige ikke uten samtykke fra verge benytte for annet enn kontante innskudd og uttak.

Det gjelder særskilte avtalevilkår for konto for mindreårige. Disse særskilte vilkårene inngår som del av kontoavtalen så lenge kontohaver er umyndig.

For øvrige produkt og tjenester gjelder priser og vilkår som beskrevet i Prislisten 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	0,00 %	Tilknyttet kundeprogrammet UNG
Regningskonto	0,00 %	Ekstra konto som kan opprettes i nettbanken

Sparing i bank	Rente	Kommentar
Boligsparing for ungdom (BSU)	3,05 %*	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 0,40%* det året du fyller 34 år.

\*) Ny nominell rente gjeldende fra 5. juni 2022: 3,15 %. Renten reduseres til 0,50 % det året du fyller 34 år.

Mastercard Bankkort (debet) 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.	
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**	Kr 250
Dersom man velger at avsender betaler alle omkostninger er beløpet minimum	
Reklamasjoner kan medføre gebyr dersom reklamasjonsak må rettes til utenlands bank og utenlands bank tar gebyr for forespørselen.	Kr 300, samt mulig gebyr fra utenlandsk bank, ofte EUR 30
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 avtalens formål for denne ikke hovedsakelig er knyttet til næringsformål, jf. finansavtaleloven § 2.

## 1. Kontooprettelse - legitimasjon

Ved opprettelse av konto skal det oppgis kontohavers fulle navn, forretningsadresse, postadresse, organisasjonsnummer, nasjonalitet, og 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. Ved endringer i de gitte opplysninger skal kontohaver varsle banken umiddelbart.

Banken kan ikke uten saklig grunn avslå å ta imot innskudd eller utføre betalingstjenester på vanlige vilkår. Banken skal gi underretning om avslag uten ugrunnet opphold og opplyse om at lovligheten av avslaget kan bringes inn for Finansklagenemnda.

Dersom banken tilbyr at en konto opprettes av flere i fellesskap, skal alle gi opplysninger og legitimere seg som nevnt ovenfor. Normalt vil bare en av kontohaverne få tilsendt kontoutskrifter. I oppgave til ligningsmyndighetene vil normalt bare en av kontohaverne bli oppgitt som eier, men med anmerkning om at kontoen eies av flere.

## 2. Kontoavtale

Kontoavtalen skal være skriftlig. 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 § 15 annet ledd.

Avtalevilkår, meldinger fra banken mens avtaleforholdet løper samt annen informasjon som kontohaver har krav på vil være på norsk med mindre annet er avtalt.

## 3. Opprettelse av konto for tredjemann

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 sitt eget som kontohavers fulle navn, adresse, fødselsnummer eller D-nummer 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. Banken skal etter opprettelse av kontoen sende all lovpålagt informasjon til kontohaver, blant annet om renter, priser, hvordan kontoen og 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 senere motsetter seg kontooprettelsen, vil innskuddet bli returnert til den som opprettet kontoen. Det vil ikke bli krevet avslutningsgebyr dersom kontohaver avslutter kontoen innen tre måneder etter opprettelse.

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 kontaktinformasjon 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 kontaktinformasjon 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 sin underskrift, eventuelt ved bruk av de betalingsinstrumenter på den måte som er avtalt. Ved disponering av kontoen kan banken kreve nødvendig legitimasjon.

Banken kan avslå å utføre en betalingsordre 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 straks de er mottatt av banken.

Ved uttak av større beløp eller ved uttak i utenlandsk valuta, kan ekspedisjonsstedet 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 en avdøds 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. Den som får disposisjonsrett skal oppgi fullt navn, adresse, fødselsnummer eller D-nummer til banken, samt legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene. Har vedkommende hverken fødselsnummer eller D-nummer skal fødselsdato, fødested, statsborgerskap og kjønn oppgis.

Med mindre annet er avtalt mellom kontohaver og banken eller fremgår av disposisjonsfullmakten, kan disponenten foreta uttak av kontanter over skranke, belaste konto ved enkeltstående betalingstransaksjoner og disponere konto ved bruk av

disponenten(e)s egen e-bank (for eksempel nettbank, mobilbank og lignende nettbaserte betalingstjenester).

Utøvelse av disposisjonsrett gjennom e-bank innebærer blant annet at beløpsgrense for disposisjonsretten følger den beløpsgrense som til enhver tid er fastsatt for disponenten(e)s e-bank og at disponenten vil kunne inngå avtale om AvtaleGiro og e-faktura på vegne av kontohaver.

Dersom disponenten skal disponere kontoen ved hjelp av andre betalingstjenester enn e-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 etter loven 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. Legalfullmektigen vil normalt kunne inngå avtale om e-bank og betalingskort for typiske brukskontoer der innstående vanligvis ikke er større enn det som normalt anses nødvendig for å dekke slike utgifter. 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 1200 (ved fullmaktstjenester inntil kr 400), som følge av uautoriserte betalingstransaksjoner som følge av disponentens handlinger eller unnlatelser. Dette utelukker ikke at disponenten kan bli ansvarlig for overtrekk på erstatningsrettslig grunnlag.

Kontohaver kan tilbakekalle eller endre andres disposisjonsrett til kontoen ved melding til banken. Slik tilbakekall eller endring skal normalt skje skriftlig. Kontohaver skal medvirke til at eventuelle betalingsinstrumenter som disponenten har mottatt for å disponere kontoen blir levert tilbake til banken eller 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 (fullmaktstjenester) 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. 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 endringer i valutakurs, som kan gi gevinst eller tap.

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 godskriving 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 prislisten.

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

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

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

Ved overtrekk av kontoen kan banken beregne overtrekksrente etter bankens til enhver tid gjeldende rentesatser for dette og som er inntatt i prislisten. Dersom kontohaveren har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen og i god tro har belastet kontoen for større beløp enn disponibelt, kan banken likevel ikke kreve overtrekksrente av kontohaveren før kontohaveren har fått rimelig tid til å rette på forholdet.

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 renten er knyttet til en referanserente, kan renten endres straks og uten forhåndsvarsel i samsvar med endringen i referanserenten. Etter slik endring vil banken informere kontohaver om dette i den periodiske kontoutskriften. Er det avtalt at renten skal være bundet i et bestemt tidsrom der det ikke kan foretas betalingsstransaksjoner til eller fra kontoen, vil renter av innskuddet beregnes 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 purregebyr. Følger det av bankens prisliste 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, rentevilkår og priser for alternative typer innskuddskontoer som banken tilbyr, samt informere om gjeldende innskuddsgaranti.

### 10. Renteberegning ved godskrift 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 for kontoen belastes.

### 11. Meldinger og informasjon til kontohaver

Alle meldinger, informasjon og varsler vedrørende kontoforholdet, for eksempel kontoutskrift og varsel om endringer i rentesats eller kostnader mv, sendes til sikker postkasse i kontohavers e-bank. Meldingene mv vil bli stilt til kontohavers rådighet i e-bank på en slik måte at kontohaver kan lagre og reproducere informasjonen uendret.

Dersom kontohaver ikke har e-bank, vil slike meldinger mv 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.

Hvert år sender banken årsoppave i henhold til skatteforvaltningslovens regler.

I tillegg til å få meldinger mv i e-bank, kan kontohaver be om å få tilsendt meldinger mv 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 anvisse nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av elektronisk kommunikasjon. Dersom banken krever gebyr for utsendelse av meldinger mv på papir eller andre måter i tillegg til i e-bank, fremgår dette av bankens prisliste og/eller opplyses på annen egnet måte.

### 12. Kontoinformasjon og kontroll

Hvert år sender banken årsoppgave i henhold til ligningslovens regler.

Kontoutskriften inneholder saldo og alle bevegelser på kontoen siden forrige utskrift, og er tilgjengelig som et digitalt alternativt i nettbanken og mobilbanken i 25 måneder uten kostnad. Kontoutskrift på papir kan forespørres mot en kostnad. Kontobevegelsene vil blant annet inneholde 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 betalingstransaksjoner

Kontoen kan brukes til betalingstransaksjoner. Kontoen kan disponeres ved bruk av de betalingsinstrumenter som banken til enhver tid tilbyr sine kunder og som banken og kontohaver har inngått nærmere avtale om.

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

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

Banken kan sperre kontoen for betalingstransaksjoner generelt eller for bruk med et bestemt betalingsinstrument hvis banken antar at det er konkret fare for misbruk, enten av kunden selv eller av en uberettiget tredjemann. 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.

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

### 14. Mottak av betalingsordre

En betalingsordre anses mottatt av banken på det tidspunktet banken mottar alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre betalingen. Betalingsordre som ikke er levert til banken på en virkedag, anses mottatt påfølgende virkedag. Mottar banken betalingsordren etter kl. 14.00, eventuelt et annet tidspunkt som er særlig angitt for den enkelte betalingstjenesteavtale, anses betalingsordren mottatt den påfølgende virkedag.

Hvis en betalingsordre 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 betalingsordren anses mottatt den avtalte dagen hvis dette er en virkedag, og ellers den påfølgende virkedagen.

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

Mottatte betalingsordre 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 ordren er gitt av en fullmektig og disposisjonsfullmakten deretter opphører, kontohaver dør etter at oppdraget er gitt med videre. Kontohaver kan likevel tilbakekalle eller stanse ordren etter reglene i punkt 18 tilbakekall av betalingsordre. Etter at kontoforholdet er opphørt, vil en tidligere innlagt betalingsordre ikke bli gjennomført.

Ved flere betalingsordre som skal utføres samme dag, har banken intet ansvar for i hvilken rekkefølge betalingsordrene blir belastet kontoen, eventuelt hvilke betalingsordre 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 belastningsordren blir oversendt til betalers bank. For belastningstransaksjoner initiert via en betalingsfullmektig, er det betalingsfullmektigen som er ansvarlig for at belastningsordren blir korrekt formidlet til banken.

### 15. Overføringstid for betalingstransaksjoner

Banken vil overføre beløpet angitt i betalingsordren til betalingsmottakerens bank senest innen utløpet av virkedagen etter at betalingsordren 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 dag som betalerens konto belastes.

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

Dersom betalingsmottaker ikke har konto i bank, vil banken stille beløpet til mottakers disposisjon innen utløpet av virkedagen etter at betalingsordren anses mottatt.

For betalingstransaksjoner fra Norge til land i EØS-området med andre valutaer enn euro vil overføringsbeløpet bli godskrevet mottakers bank innen fire virkedager fra betalingsordren 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 innen åtte virkedager fra betalingsordren 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 betalingsordre**

Banken kan avvise betalingsordre 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, betalingsordren mangler nødvendige opplysninger for å kunne gjennomføres eller kontoforholdet 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 gis eller gjøres tilgjengelig for betaler på avtalt måte og innenfor de frister som

gjelder for overføring av beløpet. Banken kan kreve gebyr for underretningen dersom avvisningen skyldes betalers forhold.

En betalingsordre som er avvist regnes som ikke mottatt.

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

#### **18. Tilbakekall av betalingsordre**

Betaler kan ikke tilbakekalle en betalingsordre etter at den er mottatt av banken. For betalingsordre som skal gjennomføres på en senere dag, kan betaler likevel tilbakekalle betalingsordren inntil utgangen av virkedagen før den avtalte betalingsdagen.

En betalingsordre kan heller ikke tilbakekalles dersom banken etter anmodning fra kontohaver har eller kan anses å ha bekreftet overfor mottaker at betalingen vil bli gjennomført.

Fullmakter til enkeltstående betalingstransaksjoner som skal iverksettes av eller via betalingsmottakeren, kan ikke tilbakekalles etter at kontohaver har meddelt sitt samtykke til transaksjonen til betalingsmottakeren. Transaksjoner som skal iverksettes på grunnlag av direkte debiteringstjenester som for eksempel AvtaleGiro, kan likevel tilbakekalles innen utgangen av virkedagen for den avtalte belastningsdagen.

For tilbakekall av sjekker gjelder reglene i sjekkløven.

Dersom betalingsordren tilbakekalles er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av tilbakekallet.

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

#### **19. Bankens ansvar for utføring av betalingsordre**

Banken er ansvarlig overfor kontohaver for korrekt gjennomføring av betalingstransaksjonen, med mindre banken kan bevise 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 kontohaver konto slik den ville vært om den mangelfullt gjennomførte betalingstransaksjonen ikke hadde funnet sted, herunder dekke kontohavers rentetap. 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 eller burde blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter betalingstransaksjonen skulle vært gjennomført. Ved kontohavers reklamasjon skal banken umiddelbart forsøke å spore betalingstransaksjonen og melde fra til kontohaver om utfallet. Hvis kontohaver hevder at en betalingstransaksjon ikke er korrekt gjennomført, påhviler det banken å bevise at transaksjonen er 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 sanksjonsregelverket. 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.

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.

Før øvrig vises til reglene om bankens ansvar i finansavtaleloven §§ 40 til 42.

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

Dersom kontoen uriktig er godskrevet eller ved en feil er belastet med 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 godskriving 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 underrette 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 underrette 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 for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingsmottakeren hvis kontohaver kan påvise at

- kontohaver ikke har autorisert 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 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 Finansklagenemnda.

#### **23. Plikter ved bruk av betalingsinstrument**

Kontohaver skal bruke betalingsinstrumenter i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet så snart instrumentet er mottatt.

Kontohaver vil ved inngåelse av avtalen og mens avtaleforholdet løper kunne motta informasjon fra banken med råd om oppbevaring av betalingsinstrumentet, personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning samt råd om hvilke koder som ikke bør velges, informasjon om de beløpsgrenser som er fastsatt for bruksområder som betalingsinstrumentet kan benyttes til samt fremgangsmåten ved melding om tap av betalingsinstrumentet og/eller personlig sikkerhetsanordning.

Kontohaver skal melde fra til banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrumentet, at uvedkommende har fått kjennskap til den personlige sikkerhetsanordningen eller på uautorisert bruk. Kontohaver skal benytte de meldingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og forøvrig bistå på en slik måte at betalingsinstrumentet så raskt som mulig blir sperret. Etter at slik melding er gitt, vil banken hindre bruk av betalingsinstrumentet. Banken skal gi kunden en bekreftelse på at melding er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik melding. Banken vil ikke kreve vederlag for slik melding. Kontohaver skal straks melde fra til banken dersom betalingsinstrumentet kommer til rette.

#### **24. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsordre**

Har banken gjennomført en betalingstransaksjon til det kontonummer som kontohaver har angitt i betalingsoppdraget, skal den anses å være korrekt gjennomført av banken med hensyn til hvem som er rett betalingsmottaker.

Banken har ikke ansvar for feil gjort av kontohaver da betalingsordren ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto. Banken er likevel ansvarlig for feil i en betalingsordre gitt i bankens nettbaserte betalingstjeneste dersom den nettbaserte betalingstjenesten ikke gir den sikkerhet mot slik feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan vente. 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.

Ved avgjørelsen av om tapet skyldes grov uaktsomhet fra kontohavers side, skal det blant annet legges vekt på om slike krav til forsiktighet og egenkontroll som med rimelighet kan stilles til brukerne av bankens nettbaserte betalingstjenester er blitt klart tilsidesatt, og i hvilken utstrekning den nettbaserte betalingstjenesten gir slik sikkerhet mot feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan forvente.

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.

## 25. Ansvar ved uautoriserte betalingstransaksjoner

Banken er ansvarlig for uautoriserte uttak eller annen belastning (betalingstransaksjoner) av kontoen med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor. Betalingstransaksjonen anses som uautorisert hvis kontohaver ikke har godkjent den, enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført.

Kontohaver svarer en egenandel med inntil kr 1200 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tapt eller stjålet betalingsinstrument dersom personlig sikkerhetsanordning er brukt. Det samme gjelder for betalingstransaksjoner som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument dersom kontohaver har mislyktes i å beskytte nevnte personlige sikkerhetsanordning og denne er brukt. Kontohavers egenandel ved fullmaktstjenester etter avtale med fullmaktforetak, er inntil kr 400.

Kontohaver svarer for hele tapet ved uautoriserte betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt 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 unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter punkt 23 Plikter ved bruk av betalingsinstrument, 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 betalingsinstrument etter at kontohaver har underrettet banken i samsvar med punkt 23 Plikter ved bruk av betalingsinstrument, med mindre kontohaver har opptrådt svikaktig. Kontohaver er heller ikke ansvarlig hvis banken ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik underretning, jf. finansavtaleloven § 34 annet ledd annet punktum.

Dersom kontohaver nekter for å ha autorisert 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 unnlatt 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.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 36 i tilfelle betalingskortsystemet ikke oppfyller forsvarlige standarder og den uautoriserte bruken har sammenheng med dette.

## 26. 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 kontohaveren etter dette å ha ansvar for en belastning etter ansvarsreglene over, skal banken tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaveren setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at denne ble eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken 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.

## 27. Motregning

Banken kan ikke motregne i innstående på konto eller i beløp som banken har fått til disposisjon for å gjennomføre betalingsordre, unntatt for forfalt krav som springer ut av kontoforholdet. Videre kan banken motregne mot innstående på konto krav som er oppstått som følge av straffbart forhold. Banken kan utøve tilbakeholdsrett (sperre konto) på samme vilkår som for motregning.

Bestemmelsen over er ikke til hinder for at det etter gjeldende lovgivning etableres 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 inntrer usedvanlige omstendigheter utenfor bankens kontroll og som banken ikke kunne forutse eller unngå følgende av og som umuliggjør oppfyllelsen. 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, blokkade, boikott, lockout, og/eller nasjonale og internasjonale sanksjoner.

## 29. Konto som ikke brukes. Foreldelse

Er det ikke satt inn eller tatt ut noe på kontoen i løpet av ti år, skal banken i rekommandert brev til kontohaverens eller arvingenes sist kjente adresse gi melding om at innskuddet og renter vil kunne foreldes. Meldingen skal angi når foreldelsesfristen 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.

## 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. Banken kan likevel ensidig endre kontoavtalen til kontohavers skade to måneder etter at banken har sendt skriftlig varsel til kontohaver om endringen. Kontohaver anses å ha akseptert endringen hvis kontohaver ikke varsler banken skriftlig om det motsatte og sier opp kontoavtalen før iverksettelsesdatoen. I varselet om endring av avtalen skal banken opplyse om dette og om at kontohaver i så fall har rett til å si opp avtalen straks og vederlagsfritt innen iverksettelsesdatoen.

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

## 31. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen

Kontohaveren kan uten forhåndsvarsel 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 straks få utbetalt pengene på kontoen med påløpte



renter, men med fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Ved uttak av større beløp eller ved uttak i utenlandsk valuta, kan banken likevel kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner.

Kontohaver kan heve avtalen dersom det fra bankens side foreligger vesentlig brudd på kontoavtalen. 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 heving, skal kontohaveren 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 periodeavgift.

### **32. Bankens oppsigelse og heving 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. Grunnen til oppsigelsen skal opplyses. Ved slik oppsigelse fra bankens side skal kontohaveren få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontohaver skal få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift.

Banken kan skriftlig heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kontohaverens side. Grunnen til hevingen skal opplyses.

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

### **33. Ulovlig bruk av kontoen. Heving av avtalen**

Banken har etter hvitvaskingsregelverket en vid undersøkelsesplikt om bruk av kontoen. Kontohaver skal hvis banken krever det, opplyse om sin eller andres bruk av kontoen.

Dersom kontohaver ikke gir slike opplysninger eller kundetiltak etter bankens vurdering ikke kan gjennomføres, kan banken heve kontoavtalen med øyeblikkelig virkning. Det samme gjelder hvis banken får kjennskap til eller har begrunnet mistanke om at kontohaver har latt andre benytte kontoen på slik måte.

### **34. Tvisteløsning - Finansklagenemnda**

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, se [www.finkn.no](http://www.finkn.no).

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

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

Bankens virksomhet med mottak av innskudd, kontohold og ytelse av betalingstjenester er bl.a. regulert i finansforetaksloven,

betalingssystemloven og finansavtaleloven. Disse lovene er elektronisk tilgjengelig på [www.lovdata.no](http://www.lovdata.no).

### **36. 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 i et annet land kan velge å bli medlem av sikringsfondet på lik linje med norske banker.

Etter loven er innskudd i de nevnte banker garantert av sikringsfondet med inntil 2 millioner kroner i sum for den enkelte innskyter. Maksimumsbeløpet på 2 millioner kroner gjelder selv om innskyteren har flere kontoer i banken. I tillegg omfatter innskuddsgarantien innskudd i sin helhet som er gjort de seneste 12 månedene knyttet til visse livshendelser, eksempelvis salg av bolig. Det skal gjøres fradrag for innskyterens eventuelle gjeld til banken, dersom gjelden er forfalt til betaling og banken har rett til slik motregning etter alminnelige rettsregler. Garantien fra Bankenes sikringsfond blir effektiv dersom banken selv skulle bli ute av stand til å dekke sine forpliktelser.

## 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 4

## 1. Kort beskrivelse av tjenesten

Tjenesten gir kontohaver tilgang på bankutstedte kortbaserte betalingsinstrumenter som kan benyttes for betaling av varer og tjenester, for uttak og innskudd av kontanter, samt innenfor andre bruksområder etter nærmere angivelse, med direkte belastning, eventuelt godskrivning, av den konto som betalingsinstrumentene er knyttet til.

Med kortbasert betalingsinstrument (heretter betalingsinstrument) menes for eksempel betalingskort, virtuelle kort og prosedyrer som gjør det mulig å bruke betalingskort i applikasjon på mobiltelefon, smartklokke eller andre mobile enheter.

Betalingsinstrument har ulike egenskaper og bruksområder etter nærmere angivelse, jf. punkt 2 *Avtaleinngåelse og informasjon* og punkt 6 *Bruk av betalingsinstrument*.

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

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

Kontohaver må følge de til enhver tid gjeldende regler og instruksjoner fra banken om bruk av betalingsinstrumentene.

## 2. Avtaleinngåelse og informasjon

Disse avtalevilkårene suppleres av bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Ved eventuell motstrid går avtalevilkårene her foran Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Avtalevilkårene gjelder både for BankAxept og Mastercard delen av betalingsinstrumentet, hvis ikke annet uttrykkelig fremgår.

I informasjonen som kontohaver mottar, skal kontohaver særlig merke seg:

- a) betalingsinstrumentets bruksområder
- b) hvilke situasjoner betalingsinstrumentet kan brukes uten personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning eller signatur samt hvilke krav som kan belastes kontohavers konto som følge av slik bruk
- c) hvordan kontohaver skal legitimere seg ved bruk av betalingsinstrumentet innenfor de ulike bruksområder
- d) oppbevaring av betalingsinstrument, personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning og/eller mobil enhet som betalingsinstrumentet er knyttet til, samt råd om hvilke koder som ikke bør velges
- e) de uttaks- og belastningsgrenser som er fastsatt for den eller de bruksområder som betalingsinstrumentet kan benyttes til
- f) fremgangsmåten ved melding av tap av betalingsinstrumentet, personlig kode/sikkerhetsanordning og/eller mobil enhet som betalingsinstrument er knyttet til og sperring av betalingsinstrument i den forbindelse
- g) i hvilken utstrekning brukersteder har anledning til å reservere beløp på kontoen i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester
- h) kontohavers ansvar og risiko ved uautoriserte betalingstransaksjoner.

## 3. Priser og prisinformasjon

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

Ved bruk av betalingsinstrumentet 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 utenlandske 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 prislister. Endringer i kurser skjer fortløpende uten varsel.

Når betalingsinstrumentet brukes i en annen EØS-valuta enn norske kroner, vil banken sende en SMS med informasjon 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 betalingsinstrumenter og etablering av personlig sikkerhetsanordning

### 4.1. Utstedelse av betalingsinstrument. Personlig kode

Banken vil utstede betalingsinstrument for bruk i f.eks. betalingsterminaler, minibanker og andre betalingsløsninger. Dersom banken krever det, skal betalingsinstrumentet signeres eller aktiveres av kontohaver ved mottagelsen av betalingsinstrumentet. Aktivisering kan også skje ved første gangs bruk.

Kontohaver vil bli tildelt en personlig kode og/eller eventuelt annen personlig sikkerhetsanordning. Banken skal ha tilfredsstillende rutiner for utsendelse/utlevering av betalingsinstrument og kode/sikkerhetsanordning til kontohaver.

Ved opphør av konto- og/eller avtaleforholdet eller banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbakelevere, makulere eller deaktivere betalingsinstrumentet. Betalingsinstrumentet vil bli sperret for videre bruk.

### 4.2. Betalingsinstrument til andre enn kontohaver (f.eks. tilleggs-kort)

Etter avtale med banken kan kontohaver gi andre rett til å disponere kontoen ved bruk av betalingsinstrument. Dersom kontohaver gir andre slik disposisjonsrett, svarer kontohaver fullt ut for disponertens kontobelastninger ved bruk av betalingsinstrumentet, herunder overtrett på kontoen. Disponenten er for øvrig ansvarlig for sine kontobelastninger på samme måte som kontohaver. Disponenten vil ved bruk av betalingsinstrumentet kunne få innsyn i kontoforholdet i den utstrekning systemet tillater det.

Ved disponentens aksept av disse avtalevilkårene gjelder vilkårene også for disponenten så langt de passer. Disponenten vil bli tildelt, en personlig kode og/eller eventuelt annen personlig sikkerhetsanordning.

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 betalingsinstrumentet. Kontohaver skal ved tilbakekall av disposisjonsretten varsle banken og for øvrig medvirke til at betalingsinstrumentet tilbakeleveres/makuleres eller på annen måte bidra til at disponenten ikke kan bruke betalingsinstrumentet.

#### 4.3. Betalingsinstruments gyldighetsperiode. Fornyelse

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

### 5. Vern om betalingsinstrument og personlig kode/sikkerhetsanordning. Melding ved tap

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 påse at uvedkommende ikke får tilgang til betalingsinstrumentene og vise alminnelig aktsomhet ved oppbevaring av den mobile enheten som betalingsinstrumentet er knyttet til eller dersom kunden lar andre bruke den.

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlig kode og/eller annen personlig sikkerhetsanordning knyttet til betalingsinstrumentene. De personlige kodene/sikkerhetsanordningene må ikke røpes eller tilgjengeliggjøres for noen, heller ikke overfor politiet eller banken. For øvrig skal kodene/sikkerhetsanordningene ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med dem. Personlige kode/sikkerhetsanordning 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 mobil enhet som betalingsinstrumentet er knyttet til.

Kontohaver må melde fra til banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrument eller mobil enhet som betalingstjenestene er knyttet til, at uvedkommende har fått kjennskap til de personlige kodene/sikkerhetsanordningene eller på uautorisert bruk. Kontohaver skal benytte de meldingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og for øvrig bistå på en slik måte at betalingsinstrumentet så raskt som mulig blir sperret.

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

Kontohaver skal straks melde fra til banken dersom betalingsinstrumentet eller mobil enhet som betalingsinstrumentet er knyttet til, kommer til rette.

### 6. Bruk av betalingsinstrument

Ved bruk belastes den konto som betalingsinstrumentet er knyttet til. Kortet har flere varemerker; BankAxept og Mastercard, som står på kortet og betyr betaling med ulike kortordninger. Dersom kortet støtter flere kortordninger og brukerstedet tilby flere enn en av

dem, har kortholder rett til å velge hvilken som skal brukes på brukerstedet.

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

Kontohaver kan overfor et bestemt angitt brukersted forhåndsgodkjenne flere betalinger frem i tid. Kontohaver kan ved melding til banken kalle tilbake en slik forhåndsgodkjenning for beløp som ennå ikke er belastet.

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 brukerstedskommisjonær for Norsk Rikstoto, gi brukerstedet tillatelse til å hente ut og registreres kontohavers navn og kontonummer og/eller bekrefte at oppgitt PIN-kode tilhører anvendt betalingskort (valideringstransaksjon). Bankene vil da utlevere opplysningene til brukerstedet. Tjenesten utføres ved bruk av betalingskort 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.

Betalingsinstrumentene kan benyttes innenfor angitte uttaks- og belastningsgrenser for eksempel pr. belastning, pr. tidsperiode og totalt beløp. Belastningsgrensene kan være avhengige av hvilket betalingsinstrument som benyttes og om betalingsinstrumentet benyttes med eller uten personlig kode og/eller annen personlig sikkerhetsanordning.

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

### 8. Kontobelasting

Ved bruk av betalingsinstrumentene vil kontohavers konto normalt bli belastet straks. Bankene kan ikke belaste kontoen senere enn 6 måneder etter at betalingsinstrumentet er brukt, med mindre kontohaver har samtykket i den senere kontobelastingen. Bankene kan likevel innføre transaksjonsbeløpet etter alminnelige regler om inn- og utbetaling 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/sikkerhetsanordning eller signatur. Typiske situasjoner der forhåndsreservert 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/sikkerhetsanordning 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 betalingsinstrumentet. Er beløpet belastet kontoen og kontohaver bestriker å ha ansvar for belastningen, kan kontohaver sette frem krav om tilbakeføring etter reglene i punkt 16 *Reklamasjon. Tilbakeføring* nedenfor.

#### 11. Tilbakekall av betalingstransaksjoner

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

#### 12. Kvittering og egenkontroll

Kvitteringen som kontohaver får ved bruk av betalingsinstrumentene bør oppbevares for kontroll mot transaksjonsoversikten i e-bank 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. Uberettiget belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart.

Ved urettmessig overtrekk har banken rett til å belaste kontoen med overtrekkrente og eventuelt purregebyr.

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 god tro har belastet kontoen for større beløp enn disponibelt, kan banken likevel ikke kreve overtrekkrente 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 beløpet for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingsmottakeren hvis kontohaver kan påvise at

- kontohaver ikke har autorisert 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 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 Finansklagenemnda.

#### 15. Ansvar ved uautorisert bruk

Banken er ansvarlig for uautoriserte belastninger (betalingstransaksjoner) med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor. Betalingstransaksjonen anses som uautorisert hvis kontohaver ikke har samtykket til den enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført.

Kontohaver svarer med inntil kr 1200 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tapt eller stjålet betalingsinstrument dersom personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning er brukt. Det samme gjelder betalingstransaksjoner som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument dersom kontohaver har mislyktes i å beskytte nevnte personlige sikkerhetsanordning og denne er brukt.

Kontohaver svarer med inntil kr 12000 ved uautoriserte betalingsstransaksjoner dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser i punkt 5 *Vern om betalingsinstrument og personlig kode/sikkerhetsanordning. Melding ved tap*. Dersom tapet skyldes at kunden forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter punkt 5 *Vern om betalingsinstrument og personlig kode/sikkerhetsanordning. Melding ved tap*, 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 betalingsinstrument etter at kontohaver har underrettet 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 underretning, jf. finansavtaleloven § 34 annet ledd annet punktum.

Dersom kontohaver nekter for å ha autorisert 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 unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punkt 5 *Vern om betalingsinstrument og personlig kode/sikkerhetsanordning. 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.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 36 i tilfelle betalingssystemet ikke oppfyller forsvarelige standarder og den uautoriserte bruken har sammenheng med dette.

#### 16. Reklamasjon. Tilbakeføring

Bestriker kontohaver å ha ansvar for en belastning etter ansvarsreglene over, skal banken tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaver setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at kontohaveren ble eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken 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 1200, med mindre betalingsinstrumentet er brukt uten personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning.

Tilbakeføringsplikten gjelder heller ikke feilregistreringer på brukerstedet som kontohaver selv burde oppdaget ved bruk av betalingsinstrumentet 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 avgi skriftlig redegjørelse overfor banken om forholdene rundt enhver tapssituasjon.

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

Uavhengig av om banken har mottatt underretning fra kontohaver etter punkt 5 *Vern om betalingsinstrument og personlig kode/sikkerhetsanordning. Melding ved tap*, kan banken sperre betalingsinstrumentet dersom det foreligger saklige grunner, knyttet til betalingsinstrumentets sikkerhet eller mistanke om uautorisert eller svikaktig bruk. Banken skal varsle kontohaver om sperringen og årsaken til denne. Slikt varsel skal gis før betalingsinstrumentet sperrer, eller, dersom dette er umulig, 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.

#### **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 betalingssystemet, skal banken sannsynliggjøre at systemet fungerte som det skulle i det aktuelle tidsrom.

Banken er uten ansvar dersom betalingsinstrumentet ikke kan benyttes som følge av driftsstans i betalingssystemet, minibanken er tom for sedler eller lignende, med mindre banken har opptrådt uaktsomt. Slikt uaktsomhetsansvar er dog begrenset til kontohavers direkte tap.

#### **Vedlegg: Særlige vilkår for netthandel med Mastercard- delen av betalingskortet**

##### **A. Virkeområde**

Disse særlige vilkår kommer til anvendelse for kontohavers bruk av Mastercard-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-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 tilfredsstillter Mastercards regelverk (benevnt som en Credit Transaction Receipt), 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 Mastercards regelverk.  
Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra gyldig tilbakebetalingserklæring ble avgitt, eventuelt 15 kalenderdager fra varen/tjenesten ble returnert /avbestilt, før krav kan rettes mot banken.

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

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

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

Det påligger kontohaver å sannsynliggjøre at vilkårene for tilbakeføring er tilstede. Banken 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 etter transaksjonsdato for kjøpet. For tilbakeføring som kreves etter punkt B. a, gjelder 60-dagersfristen 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 framsettes innen 480 dager fra transaksjonsdato for kjøpet.

Krav som framsettes etter 60-dagersfristen, men innen 120 dager, kan dekkes så fremt banken kan få dekket kravet i henhold til Mastercards regelverk. Banken har plikt til å bistå kontohaver og medvirke til at også krav framsatt i denne perioden kan oppnå dekning.

##### **D. Ansvarsbegrensning**

Bankens ansvar er betinget av og begrenset til, det beløp som banken får refundert i henhold til Mastercards regelverk. Bankens ansvar er videre 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.

##### **E. Tilleggsopplysninger om bruk av Mastercard -delen av betalingskortet i andre tilfeller**

Kontohaver kan, gjennom Mastercard regelverk, være tilgode sett visse rettigheter tilknyttet bruk av Mastercard-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

Avtalevilkår for betalingskort og andre kortbaserte betalingsinstrumenter (debet)  
- forbruker

Side 5 av 5

Mastercard-delen av betalingskortet skal kontohaver omgående ta opp forholdet overfor banken, for å ivareta sine interesser i så måte.