

# REGLER FOR VISA/DANKORT

I det følgende kan du læse de regler, der gælder for Visa/Dankort.

## 1 Regler for Visa/Dankort

Disse brugerregler gælder for anvendelse af Visa/Dankort. Reglerne beskriver brug af kortet som henholdsvis dankort og Visa-kort. Hvor intet andet er angivet, gælder de for både dankort og Visa-kort. Forklaring på de anvendte ord og udtryk finder du til sidst i dokumentet.

## 2 Hvad kan du bruge kortet til?

Visa/Dankort er et betalingsinstrument, som du kan bruge i Danmark og i udlandet, hvor kortet accepteres.

### 2.1 Hævning af kontanter

#### Dankort

Du kan bruge dankortet til at hæve kontanter i danske pengeautomater. Derudover kan du bruge dankortet til at hæve kontanter i Danske Bank og i de fleste andre danske pengeinstitutter.

Gebyrer i forbindelse med brug af kortet står i prislisten.

#### Visa-kortet

Du kan bruge dit Visa-kort til at hæve kontanter i pengeinstitutter i udlandet, som tager imod Visa-kort. Derudover kan du også bruge kortet til at hæve kontanter i udenlandske pengeautomater, som tager imod Visa-kort.

Gebyrer i forbindelse med brug af kortet står i prislisten.

### 2.2 Køb i forretninger

Du kan bruge dankortet til betaling af varer og tjenesteydelser hos forretninger, der tager imod dankort.

Du kan bruge Visa-kortet til betaling af varer og tjenesteydelser hos forretninger, der tager imod Visa-kort, og som ikke tager imod dankort.

Hvis forretningen tager imod både Visa-kort og dankort, vil din betaling blive gennemført som en dankortbetaling. Det vil altid fremgå af po-

steringer på din konto, om en betaling er gennemført som en dankort eller en Visa-transaktion.

Det vil fremgå af skiltning i forretningen eller på hjemmesiden, hvorvidt en forretning tager imod dankort og/eller Visa-kort. Forretninger, der tager imod dankort eller Visa-kort, vil skilte med henholdsvis dankort- og Visa-logo.

Du kan anvende dit kort til køb på internettet. Derudover kan du bruge kortet til køb via post- og telefonordre og til betaling i selvbetjente automater.

Hvis du har et tilgodehavende i en forretning, vil forretningen via dit kort kunne indsætte pengene på din konto.

Du må ikke benytte kortet til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lokal lovgivning.

### 2.3 Godkendelse af kontooverførsler i Danske Banks pengeautomater

Du kan bruge kortet til at godkende kontoover-

førsler foretaget i vores pengeautomater til konti i Danske Bank og til konti i andre pengeinstitutter i Danmark.

#### 2.4 Træk af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil køb og hævninger blive trukket på din konto samme dag, som du foretager et køb eller en hævning. Tidspunktet for trækket på kontoen vil dog afhænge af, hvornår vi modtager transaktionen.

#### 2.5 Maksimumforbrug

Du må kun hæve kontanter eller købe for det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med os.

Dankortet har et maksimum for hævning pr. døgn. Beløbet står i prislisten.

Visa-kortet har et samlet maksimum for køb og hævning inden for en periode på 30 dage. Inden for det samlede maksimum er der fastsat grænser for, hvor mange kontanter du kan hæve hos pengeinstitutter og i pengeautomater pr. dag. Beløbene står i prislisten.

Den enkelte forretning kan derudover fastsætte begrænsninger for brug af kortet. Det enkelte pengeinstitut kan tillige have fastsat grænser for, hvor store beløb du kan få udbetalt. Du kan blive opkrævet gebyr, hver gang du hæver kontanter uanset beløbets størrelse.

#### 2.6 Spil og lotteri

Når du benytter dankortet i forretninger, der overvejende tilbyder spil og væddemål, herunder kasinoer, forhandlere af lotterisedler, væddeløbsbaner og lignende, kan der være fastsat et maksimumbeløb pr. døgn. Maksimumbeløbet står i prislisten.

### 3 Opbevaring af kort, pinkode og Verified by Visa-kode

#### Kort

Dit kort er personligt og må kun bruges af dig. Når du modtager kortet, skal du straks skrive det under i underskriftsfeltet på bagsiden af kortet. Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre.

#### Pinkode

Din pinkode er personlig og må kun bruges af dig. Du vil automatisk få tilsendt en pinkode til dit kort. Når du modtager pinkoden, skal du være opmærksom på, hvorvidt andre kan have fået adgang til koden. Hvis dette er tilfældet, skal du kontakte os med det samme.

Du bør lære pinkoden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet eller skrive den på kortet. Du må ikke oplyse din pinkode til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til koden.

Hvis du ikke kan lære koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal du opbevare koden forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive pinkoden ned, bør du benytte den pinkodehusker, som du har fået tilsendt eller kan få i alle vores afdelinger.

#### Fuldmagt

Ønsker du, at en anden person skal have fuldmagt til at hæve på din konto ved hjælp af et kort, skal personen have sit eget kort og sin

egen pinkode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv.

Ønsker du ikke længere, at personen skal kunne hæve på kontoen, skal fuldmagten tilbagekaldes skriftligt, ligesom kortet skal leveres tilbage til os.

#### **Verified by Visa-kode**

Verified by Visa er ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Inden eller senest i forbindelse med første Verified by Visa-internetkøb, skal du oprette din Verified by Visa-kode. Det kan enten ske på [www.danskebank.dk/BetalSikkert](http://www.danskebank.dk/BetalSikkert) eller i forbindelse med dit første Verified by Visa-køb. Koden skal du anvende ved fremtidige køb i forretninger, der anvender Verified by Visa.

Din Verified by Visa-kode skal bestå af mindst seks karakterer uden mellemrum og skal indeholde både tal og bogstaver, og du må ikke benytte din pinkode som en del af Verified by Visa-koden.

Du bør lære Verified by Visa-koden udenad. Hvis du ikke kan lære koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal du opbevare den forsvarligt. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet eller skrive den på kortet.

Du må ikke oplyse din Verified by Visa-kode til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til koden. Hvis du har glemt din Verified by Visa-kode, kan du oprette en ny på [www.danskebank.dk](http://www.danskebank.dk) eller i forbindelse med næste køb ved at trykke på knappen "glemt kode". Du behøver ikke foretage dig yderligere i forbindelse med din glemte Verified by Visa-kode.

#### **4 Brug af kortet**

Inden du godkender en betaling eller en hæving, skal du altid sikre dig, at beløbet er korrekt på f.eks. terminalen eller notaen. Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. Se dog pkt. 6 og 7 om muligheden for tilbageførsel af en betaling.

Du kan bruge kortet på følgende måder:

- Ved brug af chip eller magnetstribes og pinkode
- Ved brug af chip eller magnetstribes og underskrift
- Ved brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre (på internettet m.v.)
- Ved brug af chip eller magnetstribes i selvbetjente automater uden pinkode.

#### **Med pinkode**

Når du indtaster din pinkode, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure koden.

#### **Med underskrift**

Skriv aldrig under på en nota,

- hvis beløbet ikke står på notaen
- hvis beløbet er forkert.

Hvis du bliver opmærksom på, at der foretages flere aftryk af kortet, bør du sikre dig, at det/de ikke anvendte aftryk destrueres.

Hvis du giver forretningen lov til at trække ekstra penge på dit kort, f.eks. drikkepenge, skal du

sikre dig, at forretningen udleverer en kvittering på det fulde beløb.

Når du benytter Visa-kortet til f.eks. leje af bil eller under check-in på et hotel, vil du ofte blive bedt om at underskrive en nota, der giver udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at trække yderligere beløb. Du skal være opmærksom på, at udlejningsselskabet eller hotellet på den måde får mulighed for efterfølgende at hæve yderligere beløb på din konto (se pkt. 6).

#### **Køb via internettet m.m.**

Når du benytter kortet til køb f.eks. på internettet, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre. Hvis du benytter Visa-kortet, og forretningen er tilmeldt Verified by Visa, skal du derudover indtaste din Verified by Visa-kode.

Når du benytter kortet til køb via post- og telefonordre, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato, kontrolcifre samt eventuelt navn og adresse. Ved postordrekøb skal du desuden underskrive bestillingssedlen.

Du må aldrig oplyse din pinkode i forbindelse med køb på internettet eller via post- eller telefonordre m.v.

#### **Selvbetjente automater uden pinkode**

I nogle selvbetjente automater kan du anvende kortet uden at indtaste pinkode eller bruge underskrift. I disse automater vil du acceptere transaktionen, når du indfører dit kort i automaten, eller når du efterfølgende trykker godkend.

#### **4.1 Kvittering**

Du bør altid i forbindelse med et køb eller en hævning sørge for at få en kvittering. Kvitteringen skal bl.a. vise dato, beløb og dele af dit kortnummer. Du skal sikre dig, at beløbet stemmer overens med udbetalingen eller købet, og at det er den rigtige dato, der står på kvitteringen. Du bør gemme kvitteringen, til du har kontrolleret, at det korrekte beløb er trukket på din konto, jf. pkt. 5. Det kan forekomme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får nogen kvittering.

#### **4.2 Abonnement**

Når du bruger dit kortnummer til betaling af en løbende ydelse, eksempelvis et abonnement, skal du sikre dig, at en eventuel opsigelse af abonnementet sker i overensstemmelse med de vilkår, som forretningen har fastsat. Hvis du skifter kort eller kortnummer, skal du selv kontakte forretningen og informere om det nye kortnummer.

#### **5 Kontrol af posteringer på din konto**

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller du ikke mener at have foretaget, skal du kontakte os snarest muligt. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i pkt. 6 og 7.

I forbindelse med den løbende kontrol af posteringer på din konto skal du være opmærksom på, at når du bruger dit kort til køb på internettet eller via post- eller telefonordre, må forretningen som udgangspunkt først trække beløbet, når varen er blevet sendt. Ved køb af f.eks.

flybilletter eller koncertbilletter trækker forretningen dog beløbet allerede ved booking af rejsen eller bestilling af koncertbilletten.

### 6 Tilbageførsel af betalinger, som du har godkendt

#### 6.1 Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse

Hvis du ikke kendte det endelige beløb, da du godkendte betalingen, og det beløb, der efterfølgende bliver trukket på din konto er væsentligt højere, end hvad der med rimelighed kunne forventes, kan du have krav på tilbageførsel af betalingen. Dette kan f.eks. være tilfældet i forbindelse med billeje eller check-ud fra hotel, hvor du har godkendt, at forretningen efterfølgende kan trække for f.eks. påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

Du skal kontakte os senest otte uger, efter at beløbet er trukket på din konto, hvis du mener at have krav på at få tilbageført en betaling, hvor du ikke har godkendt det endelige beløb.

#### 6.2 Køb på internettet og via post- og telefonordre m.m.

Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser på en af følgende måder:

- køb på internettet, eller
- køb via post- eller telefonordre, eller
- køb i andre situationer, hvor kortet ikke aflæses, men hvor du oplyser kortdata (f.eks. kortnummer) for at kunne gennemføre transaktionen, eller
- køb i selvbetjente automater uden pinkode

kan du have ret til at få en betaling tilbageført, hvis

- forretningen har trukket et højere beløb end aftalt, eller
- den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er leveret, eller
- du har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret ved at undlade at modtage eller afhente den bestilte vare/tjenesteydelse.

Du skal først søge at løse problemet med forretningen, inden du kontakter os. Du skal kunne

dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen.

Det er en betingelse, at du kontakter os med din indsigelse snarest muligt, efter du er blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt kontakte os senest 14 dage, efter du er blevet opmærksom på dit mulige krav. Når vi vurderer, om du har kontaktet os rettidigt, lægger vi vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. pkt. 5.

Vi vil herefter foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil vi igen hæve beløbet på din konto.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan vi kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

### Punkt 6.3 Indsigelse ved betaling med Visa-delen af kortet

Hvis du har betalt med Visa-delen af dit Visa/Dankort, jf. pkt. 2.2, vil du i nogle yderligere situationer kunne få tilbageført en betaling. Du kan få information herom på hjemmesiden [www.pbs.dk/kortholderindsigelser](http://www.pbs.dk/kortholderindsigelser), eller ved henvendelse til dit pengeinstitut.

### 7 Tilbageførelse af betalinger, som du ikke har godkendt

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger med dit kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du kontakte os snarest muligt, efter du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Når vi vurderer, om du har kontaktet os rettidigt, lægger vi vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. pkt. 5. Under alle omstændigheder skal du kontakte os senest 13 måneder, efter at beløbet er trukket på din konto.

Vi vil herefter foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver under-

søgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil vi igen hæve beløbet på din konto.

Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil vi eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for dig, jf. pkt. 9.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan vi kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

### 8 Din pligt til at spærre kortet

Du skal kontakte os snarest muligt for at spærre dit kort, hvis

- du mister kortet, eller
- en anden får kendskab til din pinkode, eller
- du opdager, at kortet er blevet misbrugt, eller
- du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret, eller

- du på anden måde får mistanke om, at kortet kan blive misbrugt.

Du skal ikke spærre dit kort, hvis du har glemt din Verified by Visa-kode. Hvis du har mistanke om, at andre har fået kendskab til din Verified by Visa-kode, skal du straks ændre koden – det kan du gøre på [www.danskebank.dk](http://www.danskebank.dk).

Du skal ringe til os på (+45) 70 20 70 20 – vi svarer døgnet rundt. Vi beder dig oplyse navn, adresse og eventuelt kortnummer samt kontonummer eller CPR-nr.

Når kortet er blevet spærret, vil du blive informeret om det med angivelse af årsagen til og tidspunktet for spærringen.

Har du mistet dit kort, men finder det igen, skal du kontakte os, så vi kan aftale, hvordan du skal forholde dig.

## 9 Dit ansvar ved misbrug af kortet

Hvis kortet og pinkoden er blevet misbrugt af en anden person, skal du dække tab op til 1.100 kr. (selvrisiko).

Du skal højst betale 1.100 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme pinkode bliver misbrugt i forbindelse med samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidigt. Det gælder for kort, der er udstedt af Danske Bank.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden person og pinkoden har været anvendt, og

- du ikke har kontaktet os snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, eller at en anden har fået kendskab til koden, eller
- du har oplyst koden til misbrugeren, uden du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
- du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort misbruget.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden person, når kortet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift, og

- du eller nogen, som du har overladt kortet til, har undladt at kontakte os snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, eller
- du eller nogen, som du har overladt kortet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort misbruget.

Din samlede hæftelse kan ikke overstige 8.000 kr., selvom du hæfter efter begge 8.000 kr.-regler.

Du skal dog højst betale 8.000 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme pinkode er blevet misbrugt i forbindelse med den samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort med samme pinkode spærres samtidigt. Det gælder for kort, der er udstedt af Danske Bank.

Du hæfter for det fulde tab, hvis pinkoden har været anvendt i forbindelse med misbruget under følgende betingelser:

- Du har selv oplyst pinkoden til den, som har misbrugt kortet, og du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug.

Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser om at beskytte pinkoden, jf. pkt. 4, eller spærre kortet, jf. pkt. 8. Hvis du har flere kort med samme pinkode, gælder den ubegrænsede hæftelse for hvert kort, der er misbrugt.

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at vi har fået besked om, at kortet skal spærres. Du hæfter heller ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre dit kort på grund af forhold hos os.

## 10 Bankens rettigheder og ansvar

### 10.1 Bankens ret til at spærre kortet

Vi har ret til at spærre for brug af kortet,

- hvis den konto, dit kort er knyttet til, er ophævet, eller
- hvis du overtræder reglerne, herunder hvis kortkontoen kommer i overtræk, eller
- hvis kortet er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

I tilfælde af overtræk får du en skriftlig rykker, før vi spærre kortet. Det kan dog være nødvendigt at spærre kortet med det samme, hvis der er tale om særligt groft og/eller gentagne overtræk.

Vi kan desuden forlange alle kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage.

Når vi har spærret kortet, vil du blive informeret om det med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen.

### 10.2 Udskiftning af kortet

Vi har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

### 10.3 Bankens erstatningsansvar

Banken er erstatningsansvarlig, hvis den på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte

forpligtelser for sent eller mangelfuldt. Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er banken ikke ansvarlig for tab, som skyldes

- nedbrud i/manglende adgang til it-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er banken selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- svigt i bankens strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og -hacking)
- strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af banken selv eller dens organisation og uanset konflikts årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af banken
- andre omstændigheder, som er uden for bankens kontrol.

Bankens ansvarsfrihed gælder ikke, hvis

- banken burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået, eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet
- lovgivningen under alle omstændigheder gør banken ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

### 10.4 Arbejdskonflikter

Du kan ikke bruge kortet i Danmark, hvis banken og/eller bankens datacentre inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør, vil du hurtigst muligt blive orienteret herom, bl.a. gennem annoncering i dagspressen.

### 10.5 Fejl og mangler

Vi har intet ansvar for fejl og mangler m.v. ved de ydelser, forretningen leverer. Eventuelle klager over fejl og mangler ved de leverede ydelser skal rettes til forretningen.

### 11 Udløb

Du kan bruge kortet til og med det udløbstidspunkt, der står på kortet, hvorefter kortet er ugyldigt. Før kortet udløber, vil du få tilsendt et nyt kort eller modtage besked om, at det nye kort ligger klar til afhentning i en af vores afdelinger.

### 12 Opsigelse

Vi kan med to måneders varsel opsige aftalen. I tilfælde af opsigelse vil du få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

Du kan opsige aftalen med en måneds varsel. Hvis du opsiger aftalen inden for seks måneder, kan vi opkræve gebyr for opsigelsen af aftalen.

Hvis du eller banken opsiger aftalen, skal du tilbagelevere kortet til os. Hvis du sender kortet med posten, skal det klippes over, inden det sendes.

### 13 Ændring af reglerne

Ændring af regler og prisliste kan ske med to måneders varsel. Du vil modtage en besked om ændringer enten pr. brev eller ved elektronisk meddelelse. Du er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i din adresse og/eller e-mailadresse til os, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail- og/eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden meddeler os, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler.

Hvis du meddeler, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen blive betragtet som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de nye regler. Hvis du har forudbetalt et års gebyr, vil du modtage en forholdsmæssig andel af dette retur.

### 14 Klager

Du skal altid kontakte din afdeling, hvis du er uenig med os i et forretningsforhold. Du er også velkommen til at ringe til 33 44 00 00, som har åbent alle dage. På den måde sikrer vi, at uenigheden ikke beror på en misforståelse.

Hvis du fortsat er uenig i eller utilfreds med resultatet, skal du skrive til vores juridiske afdeling, der er klageansvarlig i banken. Adressen er

Danske Bank  
Juridisk Afdeling  
Holmens Kanal 2-12  
1092 København K.

Fører en sådan henvendelse ikke til et resultat, der er tilfredsstillende for dig, kan du klage til

Pengeinstitutankenævnet  
Østerbrogade 62, 4. sal  
2100 København Ø  
Telefon 35 43 63 33  
[www.pengeinstitutankenaevnet.dk](http://www.pengeinstitutankenaevnet.dk)

eller til

Forbrugerombudsmanden  
Forbrugerstyrelsen  
Amagerfælledvej 56  
2300 København S.

Hvis du ønsker at klage over, at dit kort er blevet spærret, skal du kontakte din afdeling. Får du ikke medhold i klagen, kan du klage til

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5. sal  
1300 København K.

### 15 Nyt eksemplar af brugerreglerne

Hvis du mister brugerreglerne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på [www.danskebank.dk](http://www.danskebank.dk), eller du kan kontakte din afdeling.

### 16 Gebyrer

Vi kan opkræve et årligt kortgebyr, der betales forud. Årligt kortgebyr, gebyr for brug af kortet

og eventuelle kontogebyrer, gebyrer for konto-udskrifter og gebyrer for udskiftning af kort samt for kopi af nota m.v. står i prislisen.

#### 16.1 Gebyr ved brug af kortet

Ved brug af kortet kan både vi og forretninger opkræve et gebyr. Danske forretninger, som opkræver gebyr fra dig for brug af kortet, skal gøre dig opmærksom på gebyropkrævningen, inden betalingen sker.

#### 16.2 Referencekurs ved brug i udlandet

Ved brug af kortet i udlandet vil omregning fra udenlandsk valuta til danske kroner ske til den referencekurs, som fremgår af [www.pbs.dk/valutakurser](http://www.pbs.dk/valutakurser) for den pågældende valuta med et tillæg.

Udstederne af Visa/Dankort er i gang med en ændring af omregningsmetoder, som vil medføre, at alle valutakurser i forbindelse med Visa/Dankort vil blive tilgængelige på PBS' hjemmeside. Projektet forventes klart i løbet af 2010. Den præcise dato for overgang til brug af den nye omregningsmetode vil blive offentlig-

liggjort på [www.pbs.dk/valutakurser](http://www.pbs.dk/valutakurser) senest den 1. februar 2010.

#### 16.3 Valutaomregning i forretning i udlandet (Dynamic Currency Conversion)

Hvis du bruger kortet i udlandet, kan du blive tilbudt, at forretningen laver en valutaomregning, før betalingen bliver gennemført. Inden du godkender, skal forretningen oplyse, hvilke gebyrer og hvilken kurs forretningen anvender ved omregningen.

Du skal være opmærksom på, at den kurs, forretningen anvender, kan være forskellig fra den kurs, som vi benytter, og vi har ikke indflydelse på den omregningskurs, forretningen anvender.

### 17 Vurdering af kortansøger

Kort udstedes efter individuel vurdering. Vi er forpligtet til at afvise udstedelse af kort til personer, der står i pengeinstitutternes register over check- og kortmisbrugere.

## 18 Brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger

### 18.1 Registrering ved brug af kortet

Ved brug af kortet registreres bl.a. kortnummer, beløb, dato for brug af kortet, samt hvor kortet har været brugt. Oplysningerne videregives af forretningen til os. Oplysningerne opbevares hos forretningen, i forretningens pengeinstitut/PBS og i banken. Oplysningerne anvendes i Danske Banks bogføring, i kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning.

Oplysninger videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det eller for at hindre misbrug af kortet. Oplysningerne opbevares i løbende år plus fem år.

### 18.2 Pengeinstitutternes register over check- og kortmisbrugere

Hvis vi lukker kontoen på grund af et ikke-bevilget overtræk på kontoen, kan du blive registreret i pengeinstitutternes register over check- og kortmisbrugere med CPR-nr. i to år regnet fra registreringstidspunktet.

Der kan også ske registrering af en person, der har misbrugt en firmakonto, hvis den pågældende har en økonomisk bestemmende indflydelse på selskabet.

## 19 Registrering af spærrede kort

Når kortet er blevet spærret, jf. pkt. 8 og 10, vil kortnummeret blive registreret i pengeinstitutternes fælles register over spærrede dankort og Visa/Dankort. Spærrede Visa/Dankortnumre vil endvidere eventuelt fremgå af Visas spærreliste.

Det fælles dankortregister er til rådighed for pengeinstitutter og forretninger, som modtager betalinger med Visa/Dankort, så disse kan kontrollere, hvorvidt et kort, der bliver anvendt til betaling, er spærret.

## 20 Ordliste

**Bankdag:** Alle dage med undtagelse af lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kristi himmelfart, grundlovsdag, juleaftensdag og den 31. december.

**Dynamic currency conversion:** Anvendes af nogle forretninger, så du kan betale i udlandet i danske kroner. Det er forretningen, der foretager valutaomregningen, og vi har ingen indflydelse på den kurs, som anvendes til omregning.

**Én pinkode:** Den samme personlige, hemmelige kode, der er knyttet til flere kort.

**Forretning:** Alle forretninger, hoteller, restauranter eller andre steder, som tager imod betaling med Dankort og Visa-kort.

**Kvittering:** Oplysninger om en betaling, som gives på papir eller i elektronisk form.

**PBS:** PBS A/S – det selskab, der administrerer Dankort-systemet for pengeinstitutterne.

**Pinkode:** Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til kortet.

**Prisliste:** Den til enhver tid gældende liste over gebyrer m.v. Du kan få udleveret prislisten i banken.

**Referencekurs:** Den vekselkurs, der anvendes ved omregning af udenlandske betalinger til danske kroner.

**Verified By Visa:** Verified by Visa er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet. Før du kan benytte Verified by Visa til internethandel, skal du oprette en Verified by Visa-kode.

**Verified By Visa-kode:** En kode, du opretter til Verified by Visa. Du skal bruge koden ved fremtidige køb i forretninger, der anvender Verified by Visa.

**Visa:** Den organisation, som fastlægger de internationale regler for Visa-systemet.

Senest opdateret november 2009

## Lov om betalingstjenester

### Hæftelses- og ansvarsregler

**§ 62.** Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

*Stk. 2.* Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

*Stk. 3.* Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers

udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

- 1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,
- 2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller
- 3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

*Stk. 4.* Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør,

- 1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt

efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller  
2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

*Stk. 5.* Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

*Stk. 6.* Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

*Stk. 7.* Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betale-

ren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

*Stk. 8.* Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

*Stk. 9.* Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

*Stk. 10.* Det kan aftales, at stk. 1-6 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret. Det kan endvidere aftales, at stk. 7 og 8 ikke finder anvendelse på mikrobetalingsinstrumenter, hvis det på grund af betalingsinstrumentets karakter ikke er muligt at spærre for brugen af det.

*Stk. 11.* Stk. 1-6 finder anvendelse på e-penge, medmindre det ikke er muligt for betalers udbyder af e-penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

**§ 63.** Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner skal være udbyderen i hænde snarest muligt og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion. Ved indsigelser fra betalingsmodtager er fristen 13 måneder efter krediteringstidspunktet. Hvis udbyderen ikke har meddelt oplysninger eller har stillet oplysninger til rådighed efter kapitel 5, regnes fristen fra det tidspunkt, hvor udbyderen har meddelt oplysninger eller stillet oplysninger til rådighed.

**§ 64.** Udbyderen har bevisbyrden for, at en betalingstransaktion er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl. Ved brug af et betalingsinstrument har udbyderen endvidere bevisbyrden for, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet anvendt i forbindelse med betalingstransaktionen. Registrering af brug af et betalingsinstrument er ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. § 59.

*Stk. 2.* Det kan aftales, at stk. 1 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvor udbyderen på grund af betalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret.