

# KORTBESTEMMELSER FOR MASTERCARD GULD /MASTERCARD GULD FAMILIEKORT

Gælder fra den 23. december 2020

Mastercard Guld kan udstedes til privatpersoner.

Mastercard Guld Familiekort kan udstedes til kontohavers ægtefælle/samlever og til hjemmeboende børn, som er fyldt 18 år. Disse vilkår gælder også for Familiekort. Reglerne om debetfunktionen gælder dog kun for Familiekort med både debet- og kreditfunktion og kun kortholdere med et Familiekort med debet og kreditfunktion har mulighed for at rateopdele køb.

## Definitioner

**Bankdag:** En bankdag er en hverdag. Lørdage, søn- og helligdage, fredagen efter Kristi himmelfart, grundlovsdag, juleaftensdag og den 31. december er ikke bankdage.

**Betalingsmodtagere:** De steder, hvor du kan bruge kortet, f.eks. forretninger.

**Danmark:** Danmark, Færøerne og Grønland.

**Engangskode:** En kode, du modtager via sms til den tilmeldte mobiltelefon. Du skal bruge koden

ved køb i forretninger, der bruger Mastercard ID Check.

**Faktura:** Den månedlige oversigt, der viser dine betalinger, hævninger m.v. med Mastercard. Der udskrives kun faktura, hvis der er posteringer på kortkontoen.

**Fakturadato:** Den 19. i en måned. Er denne dato ikke en bankdag, er fakturadatoen den sidste bankdag før den 19. i måneden.

**Forfaldsdag:** Den dag, hvor beløbet hæves på den løbende konto/skal betales. Det er den første bankdag i den måned, der følger efter fakturadatoen.

**Kontaktløs betaling:** Du kan gennemføre betalinger i butikker, uden at du skal sætte kortet ind i kortterminalen.

Du kan nøjes med at holde kortet i en afstand på 0-3 cm fra kortterminalens kontaktløse symbol, når du skal betale.



Kontaktløs betaling kan bruges med kort, der er forsynet med symbolet ]]]] på forsiden og benyttes NFC (Near Field Communication) som betalingsteknologi.

**Kreditmaksimum:** Det maksimale beløb, du kan trække på din Mastercard kortkonto, hvis det er aftalt, at saldoen delvist betales hver måned, og/eller at enkelttransaktioner skal tilbagebetales i rater.

**Købsmaksimum:** Det maksimale beløb, du kan trække på din Mastercard kortkonto, hvis det er aftalt, at du betaler hele saldoen på fakturaen hver måned, og/eller at enkelttransaktioner skal tilbagebetales i rater.

**Købsperiode:** Det tidsrum, der ligger mellem to fakturadatoer.

**Mastercard:** Mastercard Guld og Mastercard Guld Familiekort, internationale betalingskort udstedt og administreret af

Danske Bank A/S  
 Holmens Kanal 2 - 12  
 1092 København K  
 Telefon (+45) 70 123 456.

**Mastercard ID Check:** Mastercard Identity Check, der er et sikkerhedssystem, som beskytter mod misbrug af kortdata ved handel på internettet.

**NemID:** NemID er en digital signatur. Der skelnes mellem Bank NemID og OCES NemID.

**Nets:** Nets Denmark A/S, som er serviceudbyder i forbindelse med udstedelse af Mastercard for Danske Bank i Danmark.

**Overtræksrente:** En rente, der beregnes af den del af saldoen, der overskrider det fastsatte købsmaksimum/kreditmaksimum, eller af et beløb, som ikke er betalt på forfaldsdagen.

**Pinkode:** Den firecifrede personlige kode, der er knyttet til et kort. Det er muligt at bruge den samme pinkode på flere kort udstedt i Danske Bank.

**Rateopdeling:** At enkelttransaktioner efter særskilt aftale betales tilbage i et antal rater. Rateopdeling forudsætter, at du indgår en særskilt kreditaftale. Når du vælger at opdele enkelttransaktioner i rater betales disse transaktioner tilbage i det antal rater, du vælger. Indtil hver rate er betalt, vil transaktionen indgå i det samlede kredit- eller købsmaksimum, du har på kortet.

**Worldline:** Worldline håndterer sikkerhedsløsningen 'Mastercard ID Check' på vegne af Danske Bank. Samtidig opbevarer Worldline de tilmeldte mobilnumre til brug for fremsendelse af engangskoder.

## 1 Kortets udstedelse og muligheder for brug

Kortet kan bruges som betalingskort og hævekort i Danmark og i udlandet, jf. nedenfor.

For at mindske risikoen for, at andre kan svindle med dine kortoplysninger, er dit Mastercard beskyttet af en automatisk, geografisk kontrol, der bestemmer, hvor dit kort er aktivt. Når du rejser, åbnes kortet automatisk for brug, når du bruger det med chip og pinkode. Læs mere på [www.danskebank.dk/kortsikkerhed](http://www.danskebank.dk/kortsikkerhed).

Du kan selv ændre indstillingerne midlertidigt under Kortsikkerhed i net- eller mobilbanken. Her åbner og lukker du også for brug på internettet.

Hvis vi har dit mobilnummer, får du en sms, hvis et køb bliver afvist, fordi kortet forsøges brugt i et lukket område.

Husk at tjekke dit korts sikkerhedsindstillinger, inden du rejser til et land, hvor brug af chip og pinkode ikke er så udbredt.

Af sikkerhedsmæssige hensyn har Danske Bank også mulighed for at ændre sikkerhedsindstillingerne på dit kort. Hvis det sker, vil du få besked via elektronisk meddelelse eller brev senest 14 dage inden, ændringerne træder i kraft.

### 1.1 Brug af kortet som betalingskort

Kortet kan bruges til betaling af varer og tjenesteydelser hos betalingsmodtagere i Danmark og udlandet, der tager imod Mastercard eller andre kort, der er tilsluttet Mastercard-systemet.

Vi har intet ansvar for eventuelle fejl og mangler ved de ydelser, som betalingsmodtager leverer.

Du må ikke bruge kortet til ulovlige formål, f.eks. køb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige ifølge loven.

Når du bruger kortet til køb af varer og tjenesteydelser i fysisk handel, har du mulighed for at vælge, om du vil bruge kortets kredit- eller debetfunktion.

Vælger du at bruge kortets kreditfunktion, forfalder beløbet på kortkontoen til betaling efter reglerne i punkt 4 og 5.

Vælger du at bruge kortets debetfunktion, vil beløbet blive hævet med det samme på den løbende konto, jf. dog punkt 2,6. I denne situation fungerer kortet altså som et betalingskort uden kredit tilknyttet.

Når du vælger at bruge kortets debetfunktion, påvirker beløbene derfor ikke den kredit, der er til rådighed på kortet. Den løbende konto, der er knyttet til kortets debetfunktion, er den samme som den løbende konto, hvorfra saldoen på kortkontoen betales fra, medmindre du aftaler andet med os. Du kan ændre den løbende konto til en anden i din netbank.

Du kan bruge dit kort til

- køb på internettet
- køb via post- og telefonordre
- betaling i selvbetjente automater.

Hvis du har et tilgodehavende hos en betalingsmodtager, vil betalingsmodtageren desuden via dit kort kunne indsætte pengene på din konto.

Når du bruger kortet til køb på internettet eller til køb via post- og telefonordre, skal du være opmærksom på, at du skal vælge, om du vil bruge kortets kredit- eller debetfunktion.

Vil du bruge kreditfunktionen, skal du bruge kortnummeret fra forsiden af kortet og kontrolcifrene (CVC-koden), der står i underskriftsfeltet på bagsiden af kortet.

Vil du bruge debetfunktionen, skal du bruge kortnummeret og debetdelens kontrolcifre (CVC2-koden), der står nederst på bagsiden af kortet.

Ved brug af kortet vil det nogle gange ikke være muligt at vælge mellem debet- og kreditfunktion. I disse tilfælde bliver kortets kreditfunktion automatisk valgt.

### Kontaktløs betaling

Kontaktløs betaling bruger kortets debetfunktion. Kontaktløs betaling kan bruges ved alle betalinger, hvor det kontaktløse symbol er vist på kortterminalen:



Af hensyn til sikkerheden er der en grænse for, hvor store beløb der kan betales uden pinkode. I øjeblikket er grænsen 350 kr.

Danske Bank kan regulere beløbet. Vi varsler ikke reguleringer af beløbet, med mindre det forhøjes eller nedsættes med mere end 50 procent inden for et kalenderår. Du kan altid finde den aktuelle beløbsgrænse på [www.danskebank.dk](http://www.danskebank.dk) [under afsnittet "Prisbog"].

Hvis transaktionen er større end den gældende beløbsgrænse, vil du blive bedt om at godkende betalingen ved at taste pinkoden.

Af hensyn til sikkerheden vil du af og til blive bedt om at benytte chippen på kortet og taste pinkoden, selvom transaktionen er inden for den gældende beløbsgrænse for kontaktløs betaling.

Du kan nemt følge med i, hvilke transaktioner der er gennemført kontaktløst, fordi de er markeret med det kontaktløse symbol på din konto.

### 1.2 Brug af kortet som hævekort

Kortet kan bruges til udbetaling af kontanter fra pengeautomater i Danmark og udlandet, der er tilsluttet Mastercard (se efter Mastercards logo).

Du kan vælge, om du vil benytte kortets debet- eller kreditfunktion, når du hæver kontanter.

Vælger du at bruge kortets kreditfunktion til at hæve kontanter i pengeautomater, kan du få udbetalt op til 10.000 kr. pr. dansk døgn og højst 50.000 kr. inden for en periode på 30 dage.

I udlandet kan der herudover være fastsat lokale begrænsninger, som kan betyde, at der skal betales minimumsgebyr flere gange.

Vælger du at bruge kortets debetfunktion, kan du i Danske Banks pengeautomater pr. døgn hæve op til 6.000 kr. uden for åbningstiden og op til 15.000 kr. inden for åbningstiden.

I andre pengeautomater med Mastercard logoet både i Danmark og i udlandet kan du højst hæve 6.000 kr. pr. dansk døgn – dog maksimalt det beløb, der er disponibelt på din konto. Der kan være fastsat lokale begrænsninger, som kan betyde, at du skal betale et minimumsgebyr flere gange.

Når du bruger debetfunktionen som hævekort i forbindelse med køb af varer, kan du højst hæve 1.000 kr. pr. gang. Du kan højst købe for 30.000 kr. pr. dansk døgn på kortet.

Kortet kan bruges til udbetaling af kontanter hos pengeinstitutter i Danmark eller kontantudbetalingssteder i udlandet, der er tilsluttet Mastercard-systemet som kontantudbetaler.

Bruger du kortet i udlandet, vil det nogle gange ikke være muligt at vælge mellem debet- og kreditfunktion. I disse tilfælde bliver kreditfunktionen automatisk valgt.

### 1.3 Udstedelse af kort og oprettelse af kortkonto

Før vi udsteder kortet og opretter en kortkonto, vurderer vi din økonomi, jf. pkt. 20. Kort udstedes til personer, der er fyldt 18 år og er myndige. Du skal have en løbende konto i Danske Bank, hvor betalingen til din Mastercard kortkonto hæves en gang om måneden, og hvor betaling af rater kan hæves, hvis du har en særskilt aftale om ratebetaling af enkelttransaktioner. Vælger du at bruge kortets debetfunktion, trækkes beløb straks fra den tilknyttede løbende konto.

Kort udstedes normalt for tre år ad gangen. Udløbsmåneden er trykt på kortet.

Vi sender kortet med almindeligt brev til den adresse, vi har registreret som din bopælsadresse.

Hver gang du bruger dit kort, registreres transaktionen på kortkontoen, hvis du bruger kreditfunktionen, eller den løbende konto, hvis du vælger at bruge kortets debetfunktion

## 2 Udlevering og brug af kortet

### 2.1 Opbevaring af kort og pinkode

Så snart du har modtaget kortet, skal du skrive det under i underskriftsfeltet på bagsiden af kortet. Underskriften på kortet bruges af betalingsmodtagere til at sammenligne med din underskrift, når du bruger kortet.

Når vi har udstedt kortet til dig, sender vi et brev med en pinkode til din bopælsadresse, medmindre du har valgt at genbruge en pinkode fra et af dine øvrige private kort i Danske Bank.

Pinkoden konstrueres og udskrives maskinelt, uden at nogen kan få kendskab til koden. Du skal straks kontakte os, hvis brevet med pinkoden har været åbnet eller ikke er intakt.

Du skal opbevare kortet forsvarligt og med jævne mellemrum kontrollere, at du ikke har mistet det. Du må ikke opbevare koden sammen med eller skrive den på kortet. Du bør lære koden udenad og destruere brevet med koden. Hvis du ikke kan

lære koden udenad, skal du opbevare den forsvarligt og helst på en pinkode-husker, som du kan få gratis i vores afdelinger.

### 2.2 Mastercard ID Check

Mastercard ID Check er en ekstra beskyttelse mod misbrug af dit kort på internettet.

Mastercard ID Check fungerer ved, at du bruger Bank NemID med NemID nøgleappen til at godkende køb på internettet eller ved at du indtaster en kode, som du får på SMS og en personlig kode, som du har valgt.

Kan du ikke bruge Mastercard ID Check, kan du normalt ikke handle på internettet.

#### 2.2.1 Tilmelding

Det kræver ikke særlig tilmelding at bruge NemID med NemID nøgleappen i MasterCard ID Check.

Dit mobilnummer bliver automatisk tilmeldt Mastercard ID Check af Danske Bank, når du oplyser dit mobilnummer til Danske Bank, .

Du kan oprette din personlige kode på danskebank.dk/kortstyring.

#### 2.2.2 Ændring

Du kan ændre/afmelde mobilnummeret ved at rette dine kontaktoplysninger i din net- eller mobilbank.

Du kan ændre din personlige kode på danskebank.dk/kortstyring.

#### 2.2.3 Særlige forhold om den tilmeldte mobiltelefon og den personlige kode

Din mobiltelefon er en del af sikkerheden i Mastercard ID Check. Derfor skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit kort og din mobiltelefon. Hvis du mister din mobiltelefon skal du derfor hurtigst muligt ændre/afmelde mobilnummeret. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se afsnit 2.7.

Du skal behandle din personlige kode på samme måde, som din PIN kode, se afsnit 2.1.

### 2.3 Brug af kortet

Kort og pinkode må kun bruges af dig personligt. Inden du godkender en betaling eller en hævning, skal du altid sikre dig, at beløbet er korrekt på f.eks. terminalen eller notaen. Transaktioner, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes – se dog pkt. 2.9 om muligheden for at tilbageføre en betaling.

Du kan bruge kortet på følgende måder:

- Ved brug af chip eller magnetstribe og pinkode
- Ved brug af chip eller magnetstribe og underskrift
- Ved brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre (på internettet m.v.)
- Ved brug af chip eller magnetstribe i selvbetjente automater uden pinkode
- Ved brug af den kontaktløse funktion (kun betalinger med debetfunktionen)
- Ved brug af den kontaktløse funktion og pinkode (kun betalinger med debetfunktionen).

### 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
- beløbet er forkert.

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

Hvis du giver en betalingsmodtager lov til at hæve ekstra penge på dit kort, f.eks. drikkepenge, skal du bede om en kvittering på det fulde beløb.

Når du benytter dit Mastercard til f.eks. at leje bil eller betale for hotel, vil du ofte blive bedt om at underskrive en nota, der giver udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at hæve yderligere beløb. Du skal være opmærksom på, at udlejningsselskabet eller hotellet på den måde får mulighed for at hæve yderligere beløb på din konto, se pkt. 2.9.1.

Køb på internettet m.m.

Når du benytter kortet på internettet eller post- og telefonordre, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato, kontrolcifre og eventuelt navn og adresse. Ved postordrekøb skal du desuden underskrive bestillingssedlen.

Ved køb på internettet, skal du herudover normalt bruge Mastercard ID Check.

Du må aldrig oplyse din pinkode, når du køber på internettet eller via post- eller telefonordre.

### Selvbetjente automater uden pinkode

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

### 2.4 Kvittering

Når du køber eller hæver med kortet, bør du altid 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. 2.8. Det kan forekomme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får en kvittering.

### 2.5 Betaling af løbende ydelser

Når du bruger dit kortnummer til betaling af en løbende ydelse, f.eks. et abonnement, skal du sikre dig, at en eventuel opsigelse af abonnementet sker i overensstemmelse med de vilkår, som betalingsmodtageren har fastsat. Hvis du skifter kort eller kortnummer, skal du oplyse det nye kortnummer til betalingsmodtageren.

### 2.6 Hævning af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil køb og hævnings blive trukket på din konto samme dag, som du køber eller hæver. Tidspunktet for, hvornår transaktionen trækkes på din konto, afhænger dog af, hvornår vi modtager transaktionen.

### 2.7 Din pligt til at få kortet spærret

Du skal kontakte os straks, hvis

- du mister kortet

- en anden får kendskab til din pinkode
- du opdager, at kortet er blevet misbrugt
- du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret
- du på anden måde får mistanke om, at kortet kan blive misbrugt.

Du kan spærre kortet direkte i din mobil- og netbank. Du kan også ringe på (+45) 70 20 70 20 - vi svarer døgnet rundt.

Når vi har fået besked om, at kortet er mistet, eller at en anden kender pinkoden, bliver kortet optaget på en spærreliste og spærres på den måde via Mastercards internationale autorisationssystem. Kortet bliver desuden optaget på spærrelisten og spærret, hvis vi får en begrundet mistanke om misbrug.

Du får en skriftlig bekræftelse på spærringen med tidspunktet for, hvornår vi blev kontaktet om spærringen.

Har du mistet dit kort, men finder det igen, kan du genåbne kortet på to måder, afhængigt af hvordan du har spærret det:

- Har du selv spærret kortet via mobil-/netbanken, er det hurtigst at genåbne det i mobil-/netbanken.
- Har du ringet på (+45) 70 20 70 20 og fået kortet spærret, skal du ringe til os, hvis du ikke kan genåbne det selv i mobil-/netbanken.

### 2.8 Oplysninger om posteringer på kortkontoen/den løbende konto og kontrol

Hvis der er bevægelser på kortkontoen i købsperioden, vil du en gang om måneden modtage en faktura med en oversigt over betalingstransaktioner og eventuelle beregnede gebyrer for den pågældende måned.

Du har pligt til at kontrollere dine fakturaer omhyggeligt. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller du ikke mener at have foretaget, skal du hurtigst muligt kontakte os. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i pkt. 2.9 og 2.10.

Ved køb på internettet og via post- og telefonordre har kortet ikke været forevist, og du bør derfor kontrollere disse transaktioner ekstra omhyggeligt.

Du skal være opmærksom på, at når du bruger kortet til køb på internettet eller via post- og telefonordre, må betalingsmodtageren normalt først trække beløbet, når varen afsendes. Køber du f.eks. flybilletter eller koncertbilletter, må betalingsmodtageren dog hæve beløbet, allerede når rejsen bookes eller koncertbilletten bestilles.

Når du vælger at bruge kortets debetfunktion, skal du huske at kontrollere posteringer på den løbende konto og kontakte os hurtigst muligt, hvis du opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller som du mener ikke at have foretaget.

### **2.9 Tilbageførsel af betalinger, som du har godkendt**

Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. I visse situationer har du dog mulighed for at få tilbageført en betaling, jf. nedenfor.

#### **2.9.1 Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelsen af betalingen**

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 du med rimelighed kunne forvente, kan du have krav på at få tilbageført betalingen. Det kan f.eks. være tilfældet i forbindelse med billeje, eller når du forlader et hotel, hvor du har godkendt, at betalingsmodtageren efterfølgende kan hæve for eksempelvis påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

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

Når vi har modtaget din indsigelse, undersøger vi den. Mens det sker, vil vi normalt sætte beløbet ind på din konto igen. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, hæver vi beløbet igen fra 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 eventuelle gebyrer for rekvirering af notakopi, jf. prislister.

#### **2.9.2 Køb på internettet, post- og telefonordre m.m.**

Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser

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

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

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



Du skal altid selv søge at løse problemet med betalingsmodtageren, inden du kontakter os. Du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte betalingsmodtageren.

Det er en betingelse, at du kontakter os hurtigst muligt, efter du er blevet opmærksom på, at du kan have krav på tilbageførsel af en betaling. 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 kortkonto og løbende konto, jf. pkt. 2.8.

Der kan være andre situationer, hvor du har mulighed for at få tilbageført en betaling, hvis købet er sket ved handel over internettet eller ved post- eller telefonordre. Du kan læse mere på [www.danskebank.dk/indsigelse](http://www.danskebank.dk/indsigelse). Du er også velkommen til at kontakte os.

Når vi har modtaget din indsigelse, undersøger vi den. Mens det sker, vil vi normalt sætte beløbet

ind på din konto igen. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, hæver vi beløbet igen 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 eventuelle gebyrer for rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

### **2.10 Tilbageførsel af betalinger, som du ikke har godkendt**

Hvis du mener, at der er gennemført en eller flere betalinger med dit kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du kontakte os hurtigst muligt, efter du er blevet opmærksom på det. Når vi vurderer, om du har kontaktet os rettidigt, lægger vi vægt på din pligt til løbende at kontrollere fakturaerne og gennemgå posteringerne på din kortkonto og løbende konto, jf. pkt. 2.8. Bemærk, at brug af kortets debetfunktion ikke fremgår af fakturaen, men kun af den løbende konto. Under alle omstændigheder skal du senest kontakte os 13 måneder, efter beløbet er trukket på din kortkonto eller løbende konto, hvis du har valgt at bruge kortets debetfunktion.

Når vi har modtaget din indsigelse, undersøger vi den. Mens det sker, sætter vi normalt beløbet ind på din konto igen. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, hæver vi beløbet igen 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 eventuelle gebyrer for rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, hæfter du efter reglerne i pkt. 3.

### **3 Dit ansvar ved misbrug af kortet**

Hvis kortet og pinkoden er blevet misbrugt af en anden, skal du dække tab op til 375 kr. (selvrisiko).

Du skal højst betale 375 kr. i alt i selvrisiko, hvis flere af dine kort med samme pinkode misbruges i forbindelse med den samme hændelse. Det gælder også, hvis både kortets kreditfunktion og kortets debetfunktion er blevet misbrugt ved samme

hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort med samme pinkode spærres samtidigt.

Du skal dække tab op til 8.000 kr., hvis vi kan godtgøre, at pinkoden har været brugt, og

- du ikke har kontaktet os straks, efter du har opdaget, at kortet er bortkommet, eller at en anden har fået kendskab til pinkoden
- du har oplyst koden til misbrugeren
- du ved groft uforsvarlig adfærd har gjort misbruget muligt.

Du skal desuden dække tab op til 8.000 kr., hvis kortet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og der er brugt falsk underskrift, og vi kan godtgøre, at

- du ikke har kontaktet os hurtigst muligt, efter du eller én, du har overladt kortet til, har opdaget, at kortet er bortkommet, eller
- du eller én, du har overladt kortet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort misbruget.

Du kan højst hæfte for 8.000 kr. pr. kort.

Du skal højst betale 8.000 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme pinkode misbruges i forbin-

delse med den samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort med samme pinkode spærres samtidigt.

Du skal dække det fulde tab, hvis vi godtgør, at du har oplyst pinkoden til misbrugeren, og du indså eller burde indse, at der var risiko for misbrug. Du hæfter derudover for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til kortbestemmelserne, herunder at opbevare kortet og mobiltelefonen til Mastercard ID Check forsvarligt, jf. punkt 2.2.3, at beskytte pinkoden, jf. punkt 2.1, eller at spærre kortet, jf. punkt 2.7.

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 vi har fået besked om spærring.

Du kan læse nærmere om ansvarsregler i lov om betalinger §§ 97, 98 og 100, som står bagerst i kortbestemmelserne.

#### 4 Typer af Mastercard Guld

Der er to typer Mastercard Guld:

- Mastercard Guld med et købsmaksimum, hvor der ikke beregnes rente fra betalingen/udbetalingen med kortet til forfaldsdagen
- Mastercard Guld med et kreditmaksimum, hvor der ikke beregnes rente fra betalingen/udbetalingen med kortet i købsperioden indtil den første bankdag i måneden efter fakturadatoen, hvor forbruget gøres op. Der beregnes rente af den øvrige del af gælden på kortkontoen.

Det aftalte købs- eller kreditmaksimum er det maksimale beløb, du kan disponere over på kortkontoen. Vi kan derfor afvise betalingsanmodninger, hvis disse grænser overskrides. Vi fastsætter størrelsen af dit maksimum efter individuel kreditvurdering, jf. pkt. 20. Størrelsen af dit maksimum vil fremgå af de fakturaer, vi sender til dig.

## 5 Betaling

Hvis du har et Mastercard med købsmaksimum, forfalder saldoen på fakturaen til betaling og hæves på forfaldsdagen på din løbende konto.

Hvis du har et Mastercard med kreditmaksimum, hæves den aftalte månedlige delvise betaling på forfaldsdagen. Forfaldsdagen står på fakturaen.

Hvis saldoen på noget tidspunkt overstiger det aftalte maksimum, har vi ret til at kræve beløb ud over det aftalte maksimum betalt. Hvis det sker, giver vi dig besked.

Hvis du ved brug af kortet vælger kortets debetfunktion, hæves beløbet straks på den løbende konto og påvirker således ikke kortets købs- eller kreditmaksimum.

## 6 Ombytning og fornyelse af kort

Vi ejer udstedte kort, og vi kan derfor til enhver tid meddele dig, at kortet skal ombyttes, hvorefter kortet ikke må benyttes. Du vil hurtigst muligt

modtage et nyt kort. Det tidligere udstedte kort skal du klippe over og sende til os.

Dit kort vil automatisk blive fornyet, når det udløber, medmindre vi har fået en skriftlig opsigelse fra dig.

## 7 Vores underretning om misbrug og sikkerhedstrusler og vores ret til at spærre kortet

### 7.1 Vores underretning om misbrug og sikkerhedstrusler

Vi vil kontakte dig, hvis vi får mistanke om misbrug af aftalen eller konstaterer et faktisk misbrug. Vi vil også kontakte dig, hvis vi bliver opmærksom på eventuelle sikkerhedstrusler. Vi vil kontakte dig på en sikker måde, f.eks. via Danske Netbank, Danske Netpost, e-Boks, e-mail eller telefon.

### 7.2 Vores ret til at spærre kortet

Vi har ret til at spærre kortet, hvis

- kortkontoen eller den løbende konto er ophævet

- kortkontoen eller den løbende konto er opsagt, og et eventuelt opsigelsesvarsel er udløbet
- du overtræder reglerne, herunder hvis kortkontoen kommer i overtræk
- 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, får du en besked fra os, hvor du kan se årsagen til og tidspunktet for spærningen.

## 8 Forbehold for dækning og ekspedition af indbetalinger/overførsler fra andre pengeinstitutter

Alle indbetalinger på din kortkonto registreres.

Når det drejer sig om andre indbetalinger end kontanter, f.eks. en check trukket på et udenlandsk pengeinstitut eller i anden valuta, tager vi forbehold for, at vi rent faktisk modtager beløbet. Viser det sig f.eks., at en check er dækningsløs, hæver vi beløbet på din konto igen.

Fører vi et beløb tilbage, får du besked. Du skal være opmærksom på, at forbeholdet gælder, selv om det ikke er nævnt på kvitteringer eller andre meddelelser om indbetalingen.

## 9 Opsigelse af kortkonto

Vi kan opsig kortkontoen med tre måneders varsel, medmindre der er tale om misligholdelse eller andre forfaldsgrunde, der giver os mulighed for at opsig kortkontoen uden varsel, jf. pkt. 10. Opsigelsen sendes til din sidst kendte adresse.

Opsiges kortkontoen får du refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have forudbetalt for kortet.

Du har ret til uden varsel at opsig kortkontoen og indfri en eventuel saldo i vores favor. Hvis du

opsiger aftalen inden for seks måneder, kan vi opkræve gebyr for opsigelsen af aftalen.

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

## 10 Misligholdelse og andre forfaldsgrunde

Uanset aftalt opsigelsesvarsel forfalder saldoen på kortkontoen til øjeblikkelig indfrielse i tilfælde af,

- a) at et beløb ifølge kortbestemmelserne ikke bliver betalt rettidigt på kortkontoen. Det gælder både ved købsmaksimum og ved aftalt kreditmaksimum med månedlige delvise betalinger og ved eventuelle dispositioner ud over aftalte maksima
- b) at du
  1. ikke på forespørgsel herom oplyser os om dine økonomiske forhold, jf. pkt. 20.
  2. kommer under konkurs, rekonstruktion eller anden bobehandling, indleder forhandling om akkord eller gældssanering
  3. udsættes for udlæg eller arrest

4. tager fast ophold uden for landets grænser, hvis du ikke inden fraflytningen har truffet nærmere aftale om den fortsatte betaling af saldoen på kortkontoen
5. afgår ved døden
6. får spærret dit Mastercard som følge af, at kortbestemmelserne overtrædes, jf. pkt. 7.

## 11 Vores adgang til modregning

Har vi et beløb til gode hos dig, som skulle være betalt, kan vi modregne i dit indestående i banken eller i ethvert andet tilgodehavende, som du har eller får hos os. Modregning kan også ske i konti med løbende overførsler eller med automatiske betalingsordninger. Det gælder også for budgetkonti.

Vi modregner ikke i løn eller ydelser fra det offentlige m.v. i det omfang, de alene dækker almindelige leveomkostninger. Vi modregner heller ikke i indeståender på konti, der efter lovgivningen eller efter særlig aftale er sikret mod kreditorforfølgning. Du får besked, hvis vi modregner.

## 12 Fejl og mangler ved ydelsen m.v.

Vi har intet ansvar for eventuelle fejl og mangler ved de ydelser, betalingsmodtager leverer.

Vi påtager os ikke ansvar for, at en betalingsmodtager nægter at acceptere kortet som betalingsmiddel.

## 13 Vores erstatningsansvar

Vi er erstatningsansvarlige, hvis vi på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt. Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er vi ikke ansvarlige 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 vores 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 konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af banken
- andre omstændigheder, som er uden for vores kontrol.

Vores ansvarsfrihed gælder ikke, hvis

- vi 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 os ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

Du kan ikke bruge kortet i Danmark, hvis Danske Bank, Nets og/eller disse selskabers tekniske centre inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør vil der så hurtigt som muligt blive orienteret om det via annoncering i dagspressen.

Du kan ikke forvente at kunne bruge kortet uden for Danmark, hvis et eller flere af Danske Banks

eller Nets' tekniske centre og/eller hvis en eller flere af Nets' internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt.

## 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 skyldes 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 din henvendelse ikke til et resultat, der er tilfredsstillende for dig, kan du klage til

Det finansielle ankenævn

Store Kongensgade 62, 2. sal  
1264 København K  
Telefon 35 43 63 33  
www.fanke.dk

eller til

Forbrugerombudsmanden  
Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
[Forbrugerombudsmanden@kfst.dk](mailto:Forbrugerombudsmanden@kfst.dk)

### 15 Specielt om Familiekort

Hvis der er udstedt Familiekort til kortkontoen, har hver familie-kortholder fuldmagt til at disponere på kortkontoen med sit Mastercard. Kontohaver er ansvarlig for alle betalinger/udbetalinger og deraf følgende omkostninger på kortkontoen, uanset om betalingerne/udbetalingerne er foretaget med et Familiekort eller kontohavers eget kort.

Ønsker du ikke længere, at en indehaver af et Familiekort skal kunne bruge din kortkonto,

skal du straks give os besked, så vi kan spærre Familiekortet. Kortet skal desuden straks sendes tilbage til os i overklippet stand. Fuldmagten ophører ved kontohavers død.

### 16 Mulige tillægsydelse

Der er i øjeblikket knyttet følgende tillægsydelser til dit Mastercard:

- En forsikringsordning, jf. forsikringsbetingelserne
- Rabat på billeje hos Hertz via [www.hertzdanmark.dk/DB/mcguld](http://www.hertzdanmark.dk/DB/mcguld) - oplys CDP-nr. 750722.

Hvis vi indgår samarbejdsaftaler om yderligere tillægsydelser, vil de automatisk være omfattet af kortet. Hvis en aftale med en samarbejdspartner ophører, får du besked om det.

Hvis aftalen om Mastercard ophører mellem dig og os, bortfalder tillægsydelserne samtidig.

### 17 Ændring af kortbestemmelserne

Vi kan ændre kortbestemmelserne uden varsel, hvis ændringerne er til fordel for dig. Hvis

ændringerne ikke er til fordel for dig, kan vi ændre dem med tre måneders varsel.

Ændrer vi kortbestemmelserne, får du direkte besked via eksempelvis netbank, mobilbanken eller e-Boks (elektronisk meddelelse) eller pr. brev.

Ændrer vi kortbestemmelserne, skal du - senest inden ændringerne træder i kraft - give os besked, hvis du ikke vil være bundet af de nye kortbestemmelser. Hører vi ikke fra dig, betragter vi det som din accept af ændringerne.

Hvis du oplyser, at du ikke vil være bundet af de nye kortbestemmelser, anser vi aftalen for at være ophørt på det tidspunkt, hvor de nye kortbestemmelser træder i kraft.

### 18 Omkostninger ved at få og bruge kortet

#### 18.1 Prislisten

Omkostninger ved at få og bruge kortet m.v. står i prislisten, der findes på [www.danskebank.dk/priser](http://www.danskebank.dk/priser). Du kan også få den i vores afdelinger.

### 18.2 Mastercard med variabel rente

Renter beregnes med en variabel rentesats, som vi har fastsat. Rentesaften står i den gældende prisliste.

### 18.3 Renteberegning og rentetilskrivning

Vi beregner dagligt rente og eventuel overtræksrente på kortkontoen baseret på kalenderdage og et rentebærende år på 365 (366) kalenderdage. Den eventuelt beregnede rente tilskrives ultimo købsperioden med rentedato den første kalenderdag i den efterfølgende måned. Se dog pkt. 18.8.

### 18.4 Rentændring

Du kan se de gældende rentesatser for Mastercard i vores afdelinger og på [www.danskebank.dk/priser](http://www.danskebank.dk/priser).

Vores variable rentesatser kan altid ændres uden varsel, når ændringen er til fordel for dig. Vi kan uden varsel sætte de variable rentesatser på udlån op, hvis

- penge- eller kreditpolitiske ændringer i ind- eller udland påvirker det almindelige renteniveau på en måde, der har betydning for os

- der sker anden udvikling i det almindelige renteniveau, herunder bl.a. på penge- og obligationsmarkederne, på en måde, der har betydning for os.

Renteændringerne sker i disse tilfælde på grund af begivenheder, der kommer udefra, og som vi ikke har nogen indflydelse på. F.eks. når Nationalbanken ændrer sine rentesatser. Vi kan med en måneds varsel sætte de variable rentesatser på udlån op, hvis

- markedsmæssige forhold, herunder bl.a. konkurrencemæssige forhold i ind- og udland, giver grund til ændring for en eller flere kontotyper
- vi - uden sammenhæng med udviklingen i det almindelige renteniveau - ønsker at ændre vores generelle rente- og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde. Det kan f.eks. være af indtjeningsmæssige årsager eller for at udnytte vores ressourcer eller kapacitet på en mere hensigtsmæssig måde.

### 18.5 Gebyr

Du kan læse om gebyrer for Mastercard i prislisten på [www.danskebank.dk/priser](http://www.danskebank.dk/priser) eller i Prisbogen, der ligger fremme i alle vores afdelinger.

Derudover skal du være opmærksom på, at vi tager gebyr, når vi skal besvare spørgsmål fra offentlige myndigheder, f.eks. skattemyndighederne, som vi har pligt til at svare.

### 18.6 Gebyrændring

Vi kan uden varsel sætte gebyrer ned, ligesom vi uden varsel kan indføre og sætte gebyrer op for nye løbende aftaleforhold. For eksisterende, løbende aftaleforhold kan vi med tre måneders varsel forhøje de gebyrer, som du løbende betaler, hvis

- markedsmæssige forhold, herunder bl.a. konkurrencemæssige forhold i ind- og udland, giver grund til en ændring af et eller flere gebyrer
- vi ønsker at ændre vores generelle gebyrstruktur og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde. Det kan f.eks. være af indtjeningsmæssige årsager eller for at udnytte

ressourcer eller kapacitet på en mere hensigtsmæssig måde.

Ændringer i det årlige kortgebyr får virkning fra førstkommende opkrævning af gebyret, efter prisændringen er trådt i kraft.

Hvis vi af forretningsmæssige grunde indfører nye gebyrer i relation til din aftale om Mastercard, sker det med seks måneders varsel. Der er her tale om gebyrer for ydelser, vi ikke før har taget gebyr for. Det kan f.eks. være af indtjeningsmæssige årsager eller for at udnytte vores ressourcer eller kapacitet på en mere hensigtsmæssig måde.

### 18.7 Meddelelse om rente- og gebyrændringer

Vi annoncerer i dagspressen eller sender et brev, hvis rentesatser bliver ændret. Samtidig får du oplyst, hvad årsagen er – og henvises eventuelt til et af de ovenstående punkter i pkt. 18.4 eller 18.6. Ved ændring af gebyrer følges fremgangsmåden i pkt. 17.

Oplysninger om nye rentesatser og gebyrer vil også stå på den første faktura, du får efter ændringen.

### 18.8 Rente, gebyrer og overtræksrente m.v. ved forsinket betaling

Ved manglende betaling af forfaldne beløb til kortkontoen beregnes rente og overtræksrente, fra forfaldsdatoen, mens der ved overtræk af købsmaksimum eller kreditmaksimum beregnes rente og overtræksrente, fra overtrækket opstår, til vi har modtaget betalingen. Herudover er banken berettiget til at beregne et rykkergebyr.

### 18.9 Vores ret til at få refunderet forskellige udgifter

Vi har ret til at få refunderet

- beløb, som vi lægger ud på dine vegne. Det kan f.eks. være skatter og afgifter samt udgifter til kommunikation
- udgifter, som vi har, hvis du misligholder dine aftaler. Det kan f.eks. være betaling af retsafgifter, juridisk bistand m.v.

### 19 Omregningskurser, når kortet bruges i udlandet

Køb foretaget i udlandet omregnes til danske kroner og skal altid betales i danske kroner. Omregning fra udenlandsk valuta til danske kroner sker til en gennemsnitskurs beregnet ud fra Mastercard kurser for alle den pågældende dags transaktioner i samme valuta, samt Danske Banks valutakurstillæg. Se Mastercard kurser på [www.nets.eu/valutakurser](http://www.nets.eu/valutakurser).

Ændringer i valutakurser sker løbende og uden varsel.

Der kan være sket ændringer i valutakursen fra det tidspunkt, hvor du har brugt kortet, til beløbet hæves på kortkontoen.

### 19.1 Valutaveksling foretaget i forretning

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



skal være opmærksom på, at den kurs, forretningen benytter, kan være forskellig fra den kurs, der ville blive brugt, hvis du vælger at betale i udenlandsk valuta.

## 20 Kreditvurdering

Mastercard udstedes efter en individuel kreditvurdering. Til brug for denne vurdering kan vi indhente oplysninger fra kreditoplysningsbureauer og advarselsregistre og bede dig om oplysninger, f.eks. årsopgørelser og lønsedler. Vi vil normalt ikke udstede kort til personer, som er registreret hos kreditoplysningsbureauer, f.eks. i RKI registret. Vi har ret til at foretage en løbende kreditvurdering.

## 21 Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb m.v.

### 21.1 Brug af oplysninger om navn, adresse, telefonnummer og CPR-nr.

De oplysninger om navn, privatadresse, telefonnummer og CPR-nr., du afgiver, bruger vi til at oprette kortet og i den løbende administration. Oplysningerne opbevares hos os og Nets.

CPR-nr. bruges til indhentning af adresseoplysninger hos CPR-kontoret, ved spærring af kort og til at sikre entydig identifikation af den enkelte kortholder.

### 21.2 Brug af øvrige personlige oplysninger

De øvrige personlige oplysninger, du afgiver, og oplysninger, indhentet ved en eventuel kreditvurdering, bruger vi som bedømmelsesgrundlag for udstedelse af kortet.

### 21.3 Opbevaring af personlige oplysninger

De personlige oplysninger, du har afgivet, opbevares sammen med eventuelt indhentede soliditetsoplysninger, så længe du har et Mastercard, der er udstedt af Danske Bank.

### 21.4 Oplysning om indkøb m.v.

Når du bruger kortet, registreres kortets nummer, det samlede ekspeditionsbeløb, datoen for brug af kortet, og hvor kortet har været benyttet. Betalingsmodtageren sender disse oplysninger til os via Nets.

Oplysningerne opbevares hos betalingsmodtageren, Nets og hos os og bruges i bogføringen, ved fakturering og eventuel senere fejlretning.

Oplysningerne, der er nævnt ovenfor, videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det og/eller til brug for retssager om krav, der er stiftet ved brug af kortet. Oplysningerne opbevares i løbende år plus fem år.

Ved tilmelding til Mastercard ID Check bliver dit mobilnummer opbevaret hos Worldline til brug for udsendelse af engangskoder.

### 21.5 Indberetning til vore samarbejdspartnere og udveksling af oplysninger

Hos samarbejdspartnerne, jf. pkt. 16, indhenter og videregiver vi oplysninger til brug for etablering og administration af tillægsydelserne på dit Mastercard og i forbindelse med eventuel skadebehandling. Du kan få oplysninger om samarbejdspartnere, jf. pkt. 16, ved at ringe til Kortservice på (+45) 70 20 70 20.

### 21.6 Registrering af spærrede kort

Når kortet er blevet spærret, bliver kortnummeret registreret i vores register over spærrede Mastercard. Spærrede Mastercard vil også kunne fremgå af Mastercards spærreliste.

### 21.7 Indblik i de oplysninger, vi har registreret om dig

Du kan altid kontakte os for at få at vide, hvilke oplysninger vi har registreret om dig.

Hvis det viser sig, at vores oplysninger om dig ikke er korrekte, retter vi dem øjeblikkeligt. Vi sørger samtidig for at underrette andre, der har fået de forkerte oplysninger.

### 21.8 Oplysning om provision

Vi gør opmærksom på, at vi får provision, når du bruger kortet hos betalingsmodtagere.

### 22 Klage over vores behandling af kundeoplysninger

Hvis du vil klage over behandlingen af oplysninger om dig, skal du skrive til

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

eller til

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5. sal  
1300 København K  
E-mail dt@datatilsynet.dk

### 23 Nyt eksemplar af kortbestemmelserne

Hvis du mister kortbestemmelserne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på [www.danskebank.dk/vilkaar](http://www.danskebank.dk/vilkaar). Du er også meget velkommen til at kontakte os.

## Lov om betalinger

### Hæftelses- og ansvarsregler

§ 97. Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner skal være udbyderen i hænde, snarest muligt efter at betaleren har konstateret en sådan betalingstransaktion og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor udbyderen har meddelt disse oplysninger eller stillet dem til rådighed, hvis ikke de er meddelt på forhånd.

*Stk. 2.* Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner, der er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal rettes til den kontoførende udbyder i henhold til stk. 1, jf. dog § 99, stk. 2 og 3, og § 104.

§ 98. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, har udbyderen af betalingstjenesten bevisbyrden for, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og

bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. dog stk. 3. Ved brug af et betalingsinstrument har udbyderen endvidere bevisbyrden for, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet anvendt i forbindelse med betalingstransaktionen.

*Stk. 2.* Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, er registrering af brug af betalingsinstrumentet 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.

*Stk. 3.* Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, der er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, bærer udbyderen af betalingsinitieringstjenesten bevisbyrden for, at betalingstransaktionen inden for dennes kompetenceområde er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl.

§ 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som

følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

*Stk. 2.* Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

*Stk. 3.* Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

*Stk. 4.* Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalernes udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede lse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller

3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

*Stk. 5.* Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalernes udbyder godtgør, at betaleren med forsæt 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. 6.* Uanset stk. 3-5 hæfter betalernes udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,

2) når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller

3) fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

*Stk. 7.* Uanset stk. 3-5 hæfter betalernes udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalernes udbyder, hvis betalingsmodtageren eller dennes udbyder har undladt at anvende stærk kundeautentifikation. 1. og 2. pkt. finder

ikke anvendelse på tjenester omfattet af § 1, stk. 5, og § 5, nr. 14-16.

*Stk. 8.* Uanset stk. 3-5 hæfter betalernes udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

*Stk. 9.* Uanset stk. 3-5 hæfter betalernes udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

*Stk. 10.* Stk. 1-9 finder tillige anvendelse på elektroniske penge, medmindre det ikke er muligt for betalernes udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.