

# KORTBESTEMMELSER FOR MASTERCARD DIRECT - OVER 18 ÅR

Gælder fra den 17. september 2018

Mastercard Direct kan udstedes til privatpersoner.

## Definitioner

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

**Betalingsmodtager:** Forretningen, hotellet, restauranten eller andre steder, hvor du kan bruge kortet.

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

**Mastercard Direct:** Et internationalt betalingskort med indbygget saldokontrol, så der ikke kan trækkes flere penge på kortet, end der er på kontoen. Kortet er udstedt og administreret af

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

**Nets Denmark A/S:** Den organisation, der står bag indløsning af Mastercard Direct i Danmark.

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

**Én pinkode:** Pinkode, som du har valgt at bruge fra et af dine andre betalingskort, der er udstedt af Danske Bank.

**Kontaktløs betaling:** Via kortets indbyggede sender kan du 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.

Se symbolet her:



Det kontaktløse funktion kort giver dig mulighed for at betale mindre beløb (p.t. op til 350 kroner), uden at du skal taste pinkoden. Ved betaling af beløb på over 350 kroner skal du indtaste pinkoden hver gang.

Den kontaktløse funktion benytter NFC (Near Field Communication) som betalingsteknologi og kan bruges med kort, der er forsynet med den. Kort, der er forsynet med den kontaktløse funktion, bærer symbolet ))) på forsiden.

**Prislisten:** Den liste over gebyrer m.v., der til enhver tid gælder. Se [www.danskebank.dk/priser](http://www.danskebank.dk/priser).

**Transaktion:** En transaktion er, når du enten betaler med kortet, f.eks. i en butik eller lignende, eller når du hæver kontanter i en pengeautomat.

**Mastercard SecureCode:** Et sikkerhedssystem, som beskytter mod misbrug af kortdata ved handel på internettet.

**Engangskode:** En kode, du får via sms til den tilmeldte mobiltelefon. Du skal bruge koden ved fremtidige køb i forretninger, der bruger Mastercard SecureCode.

**NemID:** NemID er en digital signatur. Der skelnes mellem Bank NemID og OCES NemID, men du kan bruge begge typer til at tilmelde dig Mastercard SecureCode.

### 1 Udstedelse og muligheder med kortet

Du kan efter en individuel vurdering få et Mastercard Direct i tilknytning til en konto i banken.

Kortet kan bruges som betalingskort og hæve-kort i Danmark og udlandet.

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.

#### Bankens ret ved misbrug

Vi har ret til at afvise betalinger til betalingsmodtagere, når der efter vores skøn er risiko for misbrug. F.eks. fordi der kan være tale om uautoriserede betalinger til en hjemmeside eller et firma (betalingsmodtager), som du ikke har godkendt. Det kan ske, hvis du tilmelder dig en abonnementsordning, hvor du først efter flere måneder opdager, at der automatisk bliver trukket flere beløb, end du har godkendt.

#### 1.1 Brug af kortet som betalingskort

Kortet kan bruges i Danmark og udlandet til betaling af varer og tjenesteydelser hos betalingsmodtagere, der tager imod Mastercard Direct, herunder betalingsmodtagere på internettet.

Derudover kan du bruge kortet til køb via post- og telefonordre og til betaling i selvbetjente automater. Hvis du har et tilgodehavende hos en beta-

lingsmodtager, vil betalingsmodtageren via dit kort kunne indsætte pengene på din konto. Den enkelte betalingsmodtager kan have regler, der begrænser brugen. Vi tager ikke ansvar for, at en betalingsmodtager nægter at acceptere kortet som betalingsmiddel.

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

#### Kontaktløs betaling

Den kontaktløse funktion er lige så sikker at bruge som pinkoden. 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 automatisk blive bedt om at godkende betalingen ved at taste pinkoden. I de

tilfælde kan du enten føre kortet til terminalens kontaktløse læser eller benytte chippen ved at indsætte kortet i kortterminalen. Se efter det kontaktløse symbol:



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.

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

### 1.2 Brug af kortet som hævekort

Du kan bruge kortet i Danmark og udlandet til at hæve kontanter

- ved kassen i vores afdelinger

- i vores pengeautomater. (Vi kan dog fastsætte begrænsninger for udbetalingen)
- hos pengeinstitutter eller kontantudbetalingssteder, der er tilsluttet Mastercard.
- når du køber varer i udvalgte butikker.

Når du bruger kortet i pengeautomater med Mastercard-logoet, kan du i Danske Banks pengeautomater hæve op til 6.000 kr. uden for åbningstiden og 15.000 kr. inden for åbningstiden pr. døgn.

I andre pengeautomater i Danmark og i udlandet kan du højst hæve 6.000 kr. pr. døgn. Der kan være fastsat lokale begrænsninger, som kan betyde, at du skal betale et minimumsgebyr flere gange.

Når du bruger kortet 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. døgn.

### 1.3 Når du køber eller hæver med kortet

Når du køber eller hæver med Mastercard

Direct, "reserveres" beløbet på din konto, når vi har fået besked om transaktionen. Det betyder, at du ikke længere kan disponere over det reserverede beløb.

Beløbet hæves på kontoen, så snart vi har fået betalingskravet fra betalingsmodtageren.

Når du hæver kontanter i vores egne pengeautomater og afdelinger i Danmark, hæver vi beløbet med det samme.

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.

Du kan ikke bruge flere penge, end der er på kontoen. Vi vil derfor kunne afvise betalingsanmodninger, hvis der ikke er dækning på kontoen.

Når du betaler eller hæver i udenlandsk valuta, omregner vi beløbet til danske kroner, jf. prislis-

sten.

#### 1.4 Godkendelse af kontooverførsler i Danske Banks pengeautomater

Du kan bruge kortet til at godkende kontooverførsler via vores pengeautomater til konti i Danske Bank og til konti i andre pengeinstitutter i Danmark.

#### 1.5 Arbejdskonflikter

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 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 en eller flere af Nets' internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt.

Ved arbejdskonflikter uden for Danmarks grænser kan du stadig bruge dit kort i Danmark.

## 2 Udl levering og brug af kortet

### 2.1 Opbevaring af kort og pinkode

Så snart du har fået 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. Med jævne mellemrum skal du kontrollere, at kortet ikke er mistet. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet eller skrive den på kortet. Du bør lære den 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 en af vores afdelinger.

### 2.2 Mastercard SecureCode

Mastercard SecureCode er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata på internettet. Sikkerheden består i, at du ved køb på internettet – ud over kortet – skal bruge en engangskode, som du får fra Nets via sms i forbindelse med betalingen. Engangskoden skal kun bruges ved køb i internetforretninger med Mastercard SecureCode.

Hvis du ikke er tilmeldt Mastercard SecureCode, kan du ikke handle i den pågældende forretning.

#### 2.2.1 Tilmelding

Inden eller senest i forbindelse med dit første køb i en forretning med Mastercard SecureCode, skal du tilmelde dit kort til Mastercard SecureCode. Det gør du via [www.danskebank.dk/betalsikkert](http://www.danskebank.dk/betalsikkert) eller i forbindelse med dit første Mastercard SecureCode-køb.

Når du tilmelder dig skal du bruge NemID og oplyse det mobiltelefonnummer, som engangskoderne skal sendes til.

Hvis du har oplyst dit mobiltelefonnummer til Danske Bank, kan dit kort- og mobiltelefonnummer automatisk blive eller være blevet tilmeldt til Mastercard SecureCode af Danske Bank.

### 2.2.2 Ændring

Hvis du vil ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, kan du med dit NemID gøre det via [www.danskebank.dk/betalsikkert](http://www.danskebank.dk/betalsikkert) eller i forbindelse med et Mastercard SecureCode-køb.

### 2.2.3 Særlige forhold om kortet og den tilmeldte mobiltelefon

Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter Mastercard SecureCode, skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit kort og din mobiltelefon.

Du skal derfor hurtigst muligt ændre/afmelde mobiltelefonnummeret til Mastercard SecureCode, hvis du mister den mobiltelefon, du får engangskoder på. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se afsnit 2.7.

### 2.3 Brug af kortet

Kort og pinkode må kun bruges af dig personligt. 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 de samme regler, som gælder for dig selv.

Ønsker du ikke længere, at personen skal kunne hæve på kontoen, skal kortet afleveres til banken, og du skal skriftligt kalde fuldmagten tilbage. 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:

- Med chip eller magnetstriben og pinkode
- Med chip eller magnetstriben og underskrift
- Med kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre (på internettet m.v.)

- Med chip eller magnetstriben i selvbetjente automater uden pinkode
- Med den kontaktløse funktion.

#### Med pinkode

Når du indtaster din pinkode, skal du sikre dig, at den ikke kan aflures af andre.

#### 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 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 Direct til f.eks. at leje bil eller betale for hotel, vil du ofte blive bedt om at underskrive en nota, der giver udlejnings-selskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at hæve yderligere beløb. Du skal være opmærk-

som 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 bruger kortet på internettet, skal du oplyse kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre.

Hvis betalingsmodtageren er tilmeldt Mastercard SecureCode, skal du også indtaste den engangskode, du vil få via sms fra Nets i forbindelse med købet.

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

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.

#### **Køb med den kontaktløse funktion**

Du kan bruge den kontaktløse funktion ved køb i butikker, der tilbyder det. Se side 1.

Du bestemmer selv, om du vil bruge den kontaktløse funktion eller kortets chip/magnetstriben og pinkode (eller underskrift).

#### **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 kort til at betale 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 selv oplyse det til betalingsmodtageren.

#### **2.6 Når du hæver beløb på din konto**

Som udgangspunkt vil det beløb, du køber for og hæver, blive trukket på din konto samme dag. Tidspunktet for, hvornår transaktionen trækkes på din konto, afhænger dog af, hvornår vi får 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 døgnnet 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, kan du typisk også genåbne det i mobil-/netbanken.
- Har du ringet på (+45) 70 20 70 20 og fået kortet spærret, skal du også ringe til os, hvis du har fundet kortet igen og vil have det genåbnet.

## 2.8 Kontrol af posteringer

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller du ikke mener at have foretaget, eller du ikke kan vedkende dig, 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 betalinger ekstra omhyggeligt. Det gælder også de betalinger, der er gennemført med kortets kontaktløse funktion, og som på din konto er markeret med symbolet for kontaktløse betalinger (se side 1).

## 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, 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 at skaffe en notakopi, jf. prislisen.

### 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 at få en betaling tilbageført. 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. 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 få information om det på [www.danskebank.dk/indsigelse](http://www.danskebank.dk/indsigelse) eller ved at kontakte os.

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 at skaffe en notakopi, jf. prislisen.

### 2.10 Tilbageførelse 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 posteringerne på din konto, jf. pkt. 2.8. Under alle omstændigheder skal du senest kontakte os 13 måneder, efter beløbet er trukket på din kortkonto.

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 at skaffe en notakopi, jf. prislisten.

Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, hæfter du efter reglerne i pkt. 2.11.

### 2.11 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 forudsætter dog, at alle kort med samme pinkode spærres samtidigt. Det gælder for kort, der er udstedt af Danske Bank.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. inklusive selvrisiko, 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, eller
- du har oplyst koden til misbrugeren, eller
- du ved groft uforsvarlig adfærd har gjort misbruget muligt.

Du skal desuden dække tab op til 8.000 kr. inklusive selvrisiko, 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., hvis flere af dine kort med samme pinkode misbruges 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 skal dække det fulde tab, hvis vi godtgør, at du har oplyst pinkoden til misbrugeren, og du indså eller burde have indset, 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 SecureCode 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, hvis kortet er blevet misbrugt af en anden, uden at pinkoden har været brugt ved misbruget - f.eks. ved køb med kortets kontaktløs funktion. Du skal altså ikke betale selvrisiko i sådan en situation.

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår, efter vi har fået besked om spærring.

Du kan læse mere om ansvarsregler i Lov om betalinger §§ 97, 98 og 100, som står bagest i kortbestemmelserne.

### 2.12 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 konflikten 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.

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

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. Det kan ske via

netbanken/mobilbanken, Danske Netpost, e-Boks, mail eller telefon.

#### Vores ret til at spærre kortet

Vi har ret til at spærre kortet, hvis

- kontoen er ophævet, eller
- kontoen er opsagt, og et eventuelt opsigelsesvarsel er udløbet, eller
- du overtræder reglerne for Mastercard Direct, eller
- kortet er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

I tilfælde af overtræk vil du blive rykket skriftligt, før kortet spærres. Øjeblikkelig spærring kan dog være nødvendig, hvis der er tale om særligt groft og/eller gentagne overtræk.

Når vi spærre kortet, kan vi forlange at få alle kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage.

Når vi har spærret kortet, får du besked fra os med årsagen til og tidspunktet for spærringen.

#### 2.14 Kortets udløbs- og fornyelsestidspunkt

Kortet udstedes normalt for tre år. Kortet kan bruges til og med det udløbstidspunkt, der står på det. Efter udløbstidspunktet er kortet ugyldigt.

Inden kortet udløber, får du et nyt kort tilsendt.

Du kan også bestille et nyt kort, før det udløber.

#### 2.15 Ophør

Hvis du ikke længere vil bruge kortet, skal du levere kortet tilbage. Hvis kort- eller kontoaftalen ophører, skal alle kort, der er knyttet til kontoen, leveres tilbage. Inden du sender kortet tilbage til os, skal det klippes over.

#### 2.16 Opsigelse

Du har ret til uden varsel at opsigte aftalen om brug af kortet.

Vi kan opsigte aftalen om brug af kortet med tre måneders varsel. Opsigelsen sendes til din sidst kendte adresse. Ved opsigelse får du refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have forudbetalt for brug af kortet.

Hvis du opsiger aftalen inden for seks måneder, kan vi opkræve gebyr for opsigelsen af aftalen, jf. prislisten.

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

#### 2.17 Ændring af kortbestemmelser

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.

Hvis vi ændrer kortbestemmelserne, får du direkte besked via vores digitale services eller et brev.

Ændrer vi kortbestemmelserne, skal du – senest inden ændringerne træder i kraft – give os besked, hvis du ikke vil være bundet af de nye betingelser. 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, de nye kortbestemmelser træder i kraft.

#### 2.18 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 – vi 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 det heller ikke til et resultat, der er tilfredsstillende for dig, kan du klage til

Pengeinstitutankenævnet  
Store Kongensgade 62, 2. sal  
1264 København K  
Telefon 3543 63 33  
[www.pengeinstitutankenaevnet.dk](http://www.pengeinstitutankenaevnet.dk)

eller til

Forbrugerombudsmanden  
 Forbrugerstyrelsen  
 Carl Jacobsensvej 35  
 2500 Valby  
 Forbrugerombudsmanden@kfst.dk

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

Datatilsynet  
 Borgergade 28, 5. sal  
 1300 København K.

### 3 Omkostninger ved at bruge kortet

#### 3.1 Gebyrer

Du kan læse om gebyrer for Mastercard Direct i prislister og i Prisbogen, der findes på [www.danskebank.dk/priser](http://www.danskebank.dk/priser) og i vores afdelinger.

Når du bruger kortet, kan vi og visse betalingsmodtagere opkræve et gebyr. Danske betalingsmodtagere, som opkræver gebyr fra dig, når du

bruger kortet, skal gøre dig opmærksom på det, inden du betaler med kortet.

Banken kan uden varsel sætte gebyrer ned. Banken kan med tre måneders varsel forhøje de gebyrer, som du løbende betaler, hvis

- de markedsmæssige forhold, herunder bl.a. konkurrencemæssige forhold i ind- og udland, giver grund til at ændre 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
- der ændres væsentligt i det grundlag, dine individuelle gebyrvilkår blev fastsat på. Det drejer sig her om ændringer i dine egne forhold, som f.eks. ændringer af størrelsen og omfanget af dine indlån, lån eller kreditter.

Hvis vi af forretningsmæssige grunde indfører nye gebyrer i relation til din aftale om Mastercard Direct, sker det med seks måneders varsel. Der er her tale om gebyrer for ydelser, som vi ikke før

har taget gebyr for. Det kan f.eks. være af indtjeningsmæssige årsager eller for at udnytte ressourcer eller kapacitet på en mere hensigtsmæssig måde.

Vi giver besked via vores digitale services eller sender et brev, hvis vi ændrer vores gebyrer. Samtidig oplyser vi, hvad årsagen er – og henviser eventuelt til et af de ovenstående punkter.

Hvis der er tale om en gebyrændring på grund af ændringer i det grundlag, dine individuelle gebyrvilkår blev fastsat på, giver vi besked via vores digitale services eller sender et brev.

#### 3.2 Renter og provision

Du kan i banken få oplysning om renter og provision på den konto, som kortet er knyttet til.

#### 3.3 Oplysning om provision

Vi gør opmærksom på, at vi modtager provision, når kortet bruges hos betalingsmodtagere.

### 3.4 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 den valutakurs, som Mastercard til enhver tid fastsætter – se kursen på [www.nets.eu/valutakurser](http://www.nets.eu/valutakurser) – plus et variabelt tillæg, der fastsættes af Danske Bank, jf. prislisten. 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.

### 3.5 Valutaveksling i forretninger

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 forretningen bruger ved omregningen.

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

## 4 Behandling af kundeoplysninger

### 4.1 Registrering ved brug af kortet

Når du bruger kortet, registreres kortets nummer, beløbet, datoen for brugen af kortet, og hvor kortet har været brugt.

Oplysningerne opbevares i Danske Bank og hos betalingsmodtager, i betalingsmodtagers pengeinstitut eller i Nets. Oplysningerne bruges i pengeinstitutternes bogføring, bl.a. for at kunne gennemføre betalinger fra din konto korrekt samt i kontoudskrifter og ved en eventuel senere fejlretning.

Oplysninger gives i øvrigt kun videre, hvor lovgivningen kræver det, hvis det er nødvendigt til retshåndhævelse eller for at forhindre misbrug af kortet. Oplysningerne opbevares i resten af året plus de næste fem år.

Ved tilmelding til Mastercard SecureCode bliver dit mobiltelefonnummer opbevaret hos Nets til brug for udsendelse af engangskoder.

## 5 Registrering af spærrede kort

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

## 6 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](http://www.danskebank.dk). Du er også altid velkommen til at kontakte din afdeling.

## 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 anvendelse, 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 dissens 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.