Kortbestemmelser for Mastercard Debit

Definitioner

Korttyper

Privatkort
Mastercard Debit udstedes til privatpersoner til privat forbrug.

Firmakort
Mastercard Business Debit udstedes til privatpersoner til brug ved firmakøb.

Mastercard på mobil
En virtuel version af et fysisk privat- eller firmakort. Kortet kan lægges i en wallet, som dit pengeinstitut har godkendt. Det sker på en mobilenhed, f.eks. smartphone eller tablet. Derefter kan kortet bruges til kontaktløs betaling i fysisk handel ved brug af mobilenheden.

Generelle definitioner

Privatkort hæftelse
Du hæfter alene og er personligt ansvarlig for alle betalinger, udbetalinger og andre debiteringer, der er foretaget med kortet. Du hæfter også for tab, der skyldes andres uberettigede brug. Det gælder dog kun inden for de grænser, der følger af § 100 i Lov om betalinger. Se punkt 2.10.

Firmakort - firmahæftende
Et Mastercard Business Debit, som kortindehaveren bruger til at betale udgifter på vegne af sit ansættelses-sted/firma.

Firmaet hæfter som udgangspunkt for alle krav ved udstedelse og brug af kortet. I visse situationer hæfter kortindehaver også personligt og solidarisk for krav ved brug af kortet. Se punkt 2.21.

Pengeinstituttet har efter § 6 i Lov om betalinger fraveget loven, i det omfang loven giver mulighed for det. Derfor gælder punkt 2.10 ikke, medmindre andet er aftalt med pengeinstituttet.

Betalingsmodtager
De forretningssteder, hvor Mastercard kan bruges som betalingsmiddel.

Danmark
Danmark, Færøerne og Grønland.

Kortindehaver
Den person, et Mastercard er udstedt til.

Kontoindehaver
Den person, en kortkonto er oprettet til.

Kort
Fysiske kort og virtuelle versioner af fysiske kort.

Konto
Kontoen, hvor transaktioner i forbindelse med dit Mastercard hæves. Hver gang du bruger kortet, bliver transaktionen registreret på kontoen.

Forbrugs- og hævemaksimum
Det maksimale beløb, du kan disponere over.

Gebyrperiode
Kortgebyr opkræves årligt. Gebyrperioden starter ved kortets udstedelse.

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

Transaktion
En transaktion er en betaling med kortet, eller en kontanthævning i en pengeautomat.

Nets Danmark A/S (i det følgende benævnt Nets)
Indløserorganisation for Mastercard.

Personlig sikkerhedsforanstaltning:
Personaliserede elementer, som kortudsteder stiller til rådighed for kortholder. De bruges til at autentificere kortholder. Det kan f.eks. være pinkode, kodeord til internethandel, engangskode via sms, kode til wallet, fingeraftryk eller ansigtsgenkendelse. Mastercard ID Check er også en personlig sikkerhedsforanstaltning.

Pinkode
Den 4-cifrede personlige kode, der er knyttet til dit kort. Én pinkode er en fælles pinkode, som du har valgt fra et af dine andre fysiske betalingskort. Det kræver, at kortet er udstedt af dit pengeinstitut, og at pengeinstituttet tilbyder denne mulighed.

Mastercard ID Check
Et sikkerhedssystem, som beskytter mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Du kan læse mere på nets.eu/3ds

Engangskode
En kode som kortindehaver får via sms til den tilmeldte mobiltelefon. Koden skal bruges ved fremtidige køb i forretninger, der bruger Mastercard ID Check.

Kodeord til internethandel
En kode som du selv vælger, når du skal handle på internettet. Kodeordet er en personlig sikkerhedsforanstaltning. Det bruges sammen med engangskoden.

MitID
MitID er en digital signatur. Det er det ID, du skal bruge, når du skal bevise, hvem du er. Du kan læse mere på MitID.dk.

Prisliste
Den gældende oversigt over årlige kortafgifter, rentesatser, gebyrer m.v. for Mastercard, som du kan få udleveret i pengeinstituttet eller se på dit pengeinstituts hjemmeside.

Datacentral
Virksomhed, der leverer IT-ydelser til pengeinstituttet.

Kontaktløs betaling
Kortet har en indbygget antenne, som er forbundet med kortets chip. Det gør det muligt at betale uden at kortet rører betalingsterminalen. Det kræver, at betalingsterminalen har kontaktløs funktion. Hold kortet i en afstand af 0-3 cm fra terminalens kontaktløse symbol. Kort og betalingsterminaler med kontaktløs funktion kendes på dette symbol .

Wallet til brug i fysisk handel
En personlig softwareløsning, der giver dig mulighed for at betale med Mastercard på en mobil enhed i fysisk handel.

Digital wallet
En personlig softwareløsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger. Oplysningerne kan bruges til fremtidige køb i en internetforretning.

Click to Pay
En personlig softwareløsning, der gør det muligt at gennemføre køb på internettet uden at indtaste kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre.
Click to Pay-løsningen kendes på dette symbol .

Betingelser:

1. Kortets anvendelsesmuligheder
Du kan efter aftale få et Mastercard Debit til en konto i dit pengeinstitut. Kortet er et debetkort med saldokontrol. Kortet kan bruges i Danmark og i udlandet. Du må ikke bruge kortet til ulovlige formål. Det gælder også køb af varer eller ydelser, der er ulovlige efter lokal lov.

1.1 Brug af kortet som betalingskort i Danmark og udlandet
Kortet kan bruges til at betale for varer og tjenesteydelser hos betalingsmodtagere, der tager imod Mastercard. Det gælder også betalingsmodtagere på internettet.

Derudover kan du bruge kortet til køb via post- og telefonordre samt til betaling i selvbetjente automater.

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

Mastercard på mobil kan kun bruges i fysisk handel hos betalingsmodtagere, der tager imod kontaktløse kort.

Den enkelte betalingsmodtager kan have regler, der begrænser brugen.

Pengeinstituttet og Nets har ikke ansvar for, at en betalingsmodtager nægter at tage imod kortet som betalingsmiddel.

Pengeinstituttet har ikke ansvar for fejl og mangler ved de ydelser, som betalingsmodtager leverer.

1.2 Kortet som hævekort i Danmark
Kortet kan bruges til:
- udbetaling af kontanter fra pengeautomater, der er forsynet med Mastercard-logo.
- udbetaling af kontanter hos pengeinstitutter, der er tilsluttet Mastercard-systemet som kontantudbetaler.
- udbetaling af kontanter på valutakontorer, i kasinoer m.m.

Hævebegrænsninger samt størrelsen af gebyr for kontanthævning står i prislisten.

Mastercard på mobil kan ikke bruges som hævekort.

1.3 Kortet som hævekort i udlandet
Kortet kan bruges til:
- udbetaling af kontanter fra pengeautomater, der er tilsluttet Mastercard.
- udbetaling af kontanter hos kontantudbetalingssteder, der er tilsluttet Mastercard.

Hævebegrænsninger og gebyr for kontanthævning står i prislisten. Der kan også gælde lokale hævebegrænsninger. Det kan betyde, at du skal betale minimumsgebyr flere gange.

Mastercard på mobil kan ikke bruges som hævekort.

1.4 Når du køber eller hæver med Mastercard
Når du køber eller hæver med Mastercard, reserveres beløbet på din konto. Det sker, når pengeinstituttet har fået besked om transaktionen. Du kan derefter ikke længere disponere over det reserverede beløb. Beløbet hæves på kontoen, når pengeinstituttet har modtaget betalingskravet fra betalingsmodtageren.
Når du hæver kontanter i pengeinstituttets egne pengeautomater og filialer i Danmark, hæves beløbet med det samme.

Vær opmærksom på køb på internettet og via post- eller telefonordre. Betalingsmodtageren må normalt først trække beløbet, når varen er afsendt. Ved forudbetaling af f.eks. flybilletter eller koncertbilletter, må betalingsmodtageren dog hæve beløbet, når rejsen bookes eller billetten bestilles.

Du må ikke trække flere penge på kortet, end der er på kontoen. Pengeinstituttet kan derfor afvise betalingsanmodninger, hvis der ikke er dækning på kontoen.

Når du betaler eller hæver i udenlandsk valuta, omregnes beløbet til danske kroner. Se prislisten.

1.5 Træk af beløb på din konto
Som udgangspunkt bliver køb og hævninger trukket på din konto samme dag, som du køber eller hæver. Tidspunktet afhænger dog af, hvornår dit pengeinstitut modtager transaktionen.

2. Vilkår knyttet til at have og bruge kortet

2.1 Forbrugs- og hævemaksimum
Der er fastsat forbrugs- og hævemaksimum for betalinger og kontanthævninger. Dette står i prislisten.

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

2.2 Tidsmæssige begrænsninger
Dit Mastercard kan som udgangspunkt bruges hele døgnet. Der kan dog være tidspunkter, hvor systemerne opdateres. I de perioder kan kortets fulde forbrugsmuligheder være begrænsede. Saldokontrol kan også være sat ud af drift.

2.3 Udlevering og opbevaring af kort og personlig sikkerhedsforanstaltning
Kort
Når du tager kortet i brug, bekræfter du samtidig, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.

Du skal opbevare kortet og din mobilenhed forsvarligt. Du skal med jævne mellemrum kontrollere, at kortet eller mobilenheden ikke er mistet.

Personlig sikkerhedsforanstaltning
Din personlige sikkerhedsforanstaltning, f.eks. pinkoden, er personlig. Den må kun bruges af dig. I netbank eller mobilbank kan du nemt og hurtigt finde din pinkode. Af sikkerhedsmæssige årsager kræver visningen, at du er logget på med MitID eller en anden biometrisk sikkerhedsløsning.

Har du ikke adgang til netbank eller mobilbank, sender pengeinstituttet pinkoden til dig på brev eller sms. Har du et firmakort, kan pinkoden i nogle tilfælde kun sendes på brev eller sms. Når du modtager pinkoden på brev eller sms, skal du være opmærksom på, om andre kan have fået adgang til koden.

Benytter du ikke netbank eller mobilbank, bør du lære pinkoden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet, skrive den på kortet eller gemme koden i eller sammen med mobiltelefonen.

Hvis du ikke kan lære koden udenad, eller vil opbevare den, skal du opbevare koden forsvarligt. Hvis du skal skrive pinkoden ned, bør du bruge en pinkode-husker, som du kan få i dit pengeinstitut.

Du må ikke oplyse din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning til andre. Du må heller ikke på anden måde lade andre få kendskab til sikkerhedsforanstaltningen. Når du bruger den, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure den. Hvis du har mistanke om, at andre har fået adgang til den, skal du straks kontakte dit pengeinstitut.

Når du tilmelder et Mastercard til en betalingsløsning på en mobil enhed, f.eks. telefon eller tablet, skal du beskytte enheden og kortet med en personlig sikkerhedsforanstaltning. Læs i brugerreglerne for den enkelte betalingsløsning, hvordan du gør.

Mastercard ID Check
Mastercard ID Check er en ekstra sikkerhedsløsning mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Det er forretningen, der skal tilbyde sikkerhedsløsningen. Dit pengeinstitut kan efter loven i visse tilfælde afvise betalingen, hvis forretningen ikke tilbyder en ekstra sikkerhedsforanstaltning.

Sikkerheden kan bestå i, at du efter indtastning af kortoplysninger indtaster dit kodeord og bruger en engangskode. Du modtager engangskoden fra Nets via sms i forbindelse med betalingen. Sikkerheden kan også bestå i, at du efter indtastning af kortoplysninger, bruger dit MitID til at godkende betalingen. Det gælder f.eks., hvis du ikke har oplyst dit mobilnummer til dit pengeinstitut eller du har fået nyt mobilnummer. Se afsnit 4.1.

Har du ikke et kodeord til handel på internettet, bliver du bedt om at oprette et kodeord, når du skal handle på internettet. Dette sker på et skærmbillede fra Nets. Kodeordet skal du fremover bruge sammen med en engangskode, som du modtager på sms.

Du kan ændre dit mobilnummer via dit pengeinstituts netbank eller mobilbank. Du kan også kontakte pengeinstituttet. Hvis dit mobilnummer ikke er registreret hos dit pengeinstitut, kan du handle ved hjælp af MitID. Du kan registrere dit mobilnummer hos Nets med MitID. Derefter kan du modtage en engangskode på sms, som du skal bruge for at gennemføre betalingen.

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

Din mobiltelefon er en del af sikkerheden ved køb på internettet hos forretninger, der bruger Mastercard ID Check. Du skal derfor sikre, at andre ikke har eller kan få fri adgang til dit kort og din mobiltelefon. Du skal hurtigst muligt ændre eller afmelde mobiltelefonnummeret til Mastercard ID Check, hvis du mister den telefon, hvor du modtager engangskoder. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre det. Se punkt 2.9.

2.4 Brug af kort og personlig sikkerhedsforanstaltning

Kort og personlig sikkerhedsforanstaltning må kun bruges af dig personligt.

Når du bruger kortet, skal du indtaste din pinkode. Det gælder dog ikke i de situationer, der er nævnt nedenfor, hvor pinkode ikke skal bruges. Når du indtaster pinkoden, bør du sikre dig, at andre ikke kan aflure den.

Pinkoden eller en anden personlig sikkerhedsforanstaltning må aldrig indtastes på en telefon. Den må heller ikke indtales eller gemmes, f.eks. på en telefon. Den må heller ikke bruges på internettet eller i andre kommunikationsformer, hvor sikkerhedsforanstaltningen kan aflæses eller aflyttes.

Hvis du giver forretningen lov til at trække ekstra penge på dit kort, f.eks. drikkepenge, skal du sikre dig, at forretningen udleverer en kvittering på det fulde beløb.

Når du bruger kortet til køb via internettet, postordre eller telefonordre, må pinkoden ikke oplyses. Du skal oplyse navn, adresse, kortnummer, CVC-kode og kortets udløbsdato.

Når du bruger kortet til f.eks. billeje eller hotelophold, bliver du ofte bedt om at godkende en aftale. Aftalen kan give udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for senere at hæve yderligere beløb. Vær opmærksom på, at udlejningsselskabet eller hotellet på den måde kan hæve yderligere beløb på din konto.

Køb på internettet
Når du bruger kortet til handel på internettet, bør du sikre dig, at betalingsoplysningerne sendes krypteret. Det gælder blandt andet kortnummeret. Kryptering kan f.eks. ske ved brug af SSL eller lignende løsning. Hvis forretningen bruger Mastercard ID Check, skal du også indtaste den engangskode, som du får via sms fra Nets ved købet. Du kan også bruge MitID. Du bør gemme en kopi af skærmbilledet, hvoraf det beløb, du skal betale, fremgår. Dette kan bruges til at kontrollere dit kontoudtog.

Postordrekøb
Ved postordrekøb skal du skrive under på bestillingssedlen. Din underskrift betyder, at hævning på din kortkonto må ske. Når du skriftligt eller mundtligt oplyser dit kortnummer for at få transaktionen debiteret kortet, anses det som en godkendelse af transaktionen.

Selvbetjente automater uden pinkode
Visse automattransaktioner gennemføres uden brug af pinkode. Dette gælder Storebæltsforbindelsen, Øresundsforbindelsen, visse telefonautomater og visse parkeringsautomater.

Kvittering
Når du køber eller hæver med kortet, bør du altid få en kvittering. Kvitteringen skal bl.a. vise dato, beløb og dele af dit kortnummer. Du skal sikre dig, at beløbet passer med udbetalingen eller købet. Du skal også sikre dig, at datoen er rigtig.
Du bør gemme kvitteringen, indtil du har kontrolleret, at det korrekte beløb er trukket på din konto. Ved køb i selvbetjente automater kan det ske, at du ikke får en kvittering.

Kontaktløs betaling
Kontaktløs betaling kan ske i betalingsterminaler med kontaktløs funktion.

Ved brug af kontaktløst kort eller Mastercard på mobil kan du betale uden direkte fysisk kontakt med terminalen. For betalinger under den gældende beløbsgrænse kan det ske uden pinkode. For betalinger over beløbsgrænsen kan betaling også ske uden fysisk kontakt, men kun med pinkode.

Af sikkerhedsmæssige hensyn vil du – uanset betalingens størrelse – med jævne mellemrum blive bedt om at bruge chippen på dit fysiske kort og indtaste din pinkode.

Bruger du Mastercard på en mobil enhed, bliver du bedt om at bruge en personlig sikkerhedsforanstaltning.

Pengeinstituttet kan regulere beløbsgrænsen for kontaktløs betaling uden pinkode uden varsel. Det gælder dog ikke, hvis beløbet forhøjes eller nedsættes med mere end 50 % inden for et kalenderår. Den gældende beløbsgrænse kan ses på pengeinstituttets hjemmeside.

Du bestemmer selv, om du ønsker at bruge den kontaktløse funktion på dit fysiske kort, eller om du ønsker at bruge kortets chip og pinkode.

Forudgående registrering af kortdata
Du kan registrere dine kortdata hos en forretning eller hos en udbyder af en digital wallet. Så behøver du ikke at indtaste kortdata, når du godkender fremtidige køb på internettet. Du skal følge anvisningerne fra forretningen eller udbyderen af den digitale wallet.

Du kan aftale med en forretning, at dine kortdata registreres hos forretningen. De kan bruges til betaling af abonnementer eller andre tilbagevendende køb. Forretningen trækker selv de aftalte betalinger. Du skal derfor ikke godkende hver betaling. Den første betaling skal dog godkendes med personlig sikkerhedsforanstaltning.

Når du bruger dit kort til at tegne abonnement el.lign., skal du sikre dig, at du kan opsige abonnementet igen og samtidig notere dig de vilkår, der gælder.

Du bør altid sikre dig dokumentation for bestilling og afbestilling. Ved køb modtager du som regel en kvittering. Den viser bl.a. dato, beløb og kortnummer. Du bør gemme kvitteringen indtil du har modtaget din faktura. Se også punkt 2.5.

Automatisk Kortopdatering
Automatisk Kortopdatering er en service, hvor dine kortdata automatisk kan opdateres hos forretninger. Det gælder forretninger, hvor du har abonnementer, tilbagevendende køb eller andre steder, hvor kortdata er registreret til betaling.

Du kan tilmelde eller afmelde dig via netbanken, mobilbanken eller ved at kontakte dit pengeinstitut.

Opdatering sker, når dit kort bliver udskiftet, f.eks. efter spærring eller udløb. Du slipper derfor selv for at opdatere kortdata hos den enkelte forretning. Det kræver dog, at den enkelte forretning har tilmeldt sig servicen.

Click to Pay
Click to Pay er en service, der gør det muligt at købe på internettet uden at indtaste kortnummer, udløbsdato, kontrolcifre, navn og adresse. Det kræver, at forretningen tilbyder Click to Pay.
Click to Pay-funktionaliteten kan kendes ved dette symbol .
Du kan tilmelde eller afmelde dig via netbanken og mobilbanken, hvis dit pengeinstitut tilbyder Click to Pay.

Spil og lotteri
Når du bruger kortet hos forretninger, der især tilbyder spil og væddemål, kan der være begrænsninger ved brug af kortet. Det kan f.eks. være kasinoer, forhandlere af lotterisedler og væddeløbsbaner.

Begrænsningen kan være følgende:
- En beløbsgrænse pr. dag eller
- At kortet ikke kan bruges til spil og lotteri

Information om dette kan du få ved at kontakte dit pengeinstitut.

Er du under 18 år, må du ikke deltage i sådanne spil.

2.5 Kontrol af posteringer
Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du opdager transaktioner, der ikke passer med dine kvitteringer, skal du kontakte dit pengeinstitut hurtigst muligt. Det samme gælder, hvis du ikke mener at have foretaget transaktionen. Vær opmærksom på fristerne i punkt 2.7 og 2.8.

Når du kontrollerer posteringerne på din konto, skal du være opmærksom på køb på internettet og køb via post- eller telefonordre. Her må forretningen som udgangspunkt først trække beløbet, når varen er sendt. Ved køb af f.eks. flybilletter eller koncertbilletter trækker forretningen dog beløbet allerede ved booking af rejsen eller bestilling af billetten.

2.6 Underretning
Ved mistanke om misbrug, faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler kan pengeinstituttet underrette dig. Det kan ske telefonisk, via netbank og mobilbank, eller ved en anden tilsvarende sikker procedure.

2.7 Tilbageførsel af betalinger som du har godkendt

Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. I visse situationer kan du dog få en betaling tilbageført. Se nedenfor.

Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse
Hvis du ikke kendte det endelige beløb, da du godkendte betalingen, kan du have krav på tilbageførsel. Det gælder, hvis det beløb, der senere bliver trukket på din konto, er væsentligt højere end hvad der med rimelighed kunne forventes. Det kan f.eks. være ved billeje eller check-ud fra hotel. Her kan du have godkendt, at forretningen senere må trække betaling for f.eks. benzin eller forbrug fra minibaren.

Du skal kontakte dit pengeinstitut senest 8 uger efter, at beløbet er trukket på din konto. Det gælder, hvis du mener at have krav på tilbageførsel, fordi du ikke har godkendt det endelige beløb.

Køb på internettet, post- og telefonordre m.m.
Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser på en af følgende måder:

- køb på internettet, eller
- køb ved post- eller telefonordre, eller
- andre situationer, hvor kortet ikke aflæses, men hvor kortdata, f.eks. kortnummer, og den personlige sikkerhedsforanstaltning er brugt til at gennemføre transaktionen, eller
- køb i selvbetjente automater uden personlig sikkerhedsforanstaltning

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

- forretningen har trukket et højere beløb end aftalt, eller
- den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er leveret eller
- du har brugt en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret, før varen eller tjenesteydelsen er leveret.

Du skal først forsøge at løse problemet med forretningen, før du kontakter dit pengeinstitut. Du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet, eller har forsøgt at kontakte forretningen.

Det er en betingelse, at du kontakter dit pengeinstitut og gør indsigelse hurtigst muligt. Det gælder, efter du er, eller burde være blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto.

Du skal så vidt muligt gøre indsigelse senest 14 dage efter du er, eller burde være, blevet opmærksom på dit mulige krav. Ved vurdering af, om indsigelsen er rettidig, lægger pengeinstituttet vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto. Se punkt 2.5.

Pengeinstituttet undersøger derefter din indsigelse. Mens undersøgelsen står på, bliver beløbet normalt indsat på din konto. Hvis indsigelsen senere viser sig at være uberettiget, hæver pengeinstituttet beløbet igen.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan pengeinstituttet kræve renter. Renterne gælder for den periode, hvor beløbet stod på din konto, og indtil beløbet hæves igen. Pengeinstituttet kan også opkræve gebyr for rekvirering af notakopi. Se prislisten.

Yderligere information om muligheden for tilbageførsel af betalinger
Du kan i nogle konkrete situationer få tilbageført en betaling med kortet. Du kan få mere information ved at kontakte dit pengeinstitut.

2.8 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 dit pengeinstitut hurtigst muligt. Fristen løber fra det tidspunkt, hvor du bliver opmærksom på den uautoriserede transaktion.

Ved vurderingen af om du har kontaktet pengeinstituttet rettidigt, lægges der vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto. Se punkt 2.5. Du skal under alle omstændigheder kontakte pengeinstituttet senest 13 måneder efter, at beløbet er trukket på din konto.

Pengeinstituttet undersøger derefter din indsigelse. Mens undersøgelsen står på, bliver beløbet normalt indsat på din konto. Hvis indsigelsen senere viser sig at være uberettiget, hæver pengeinstituttet beløbet igen. Hvis undersøgelsen viser, at andre har brugt kortet uberettiget, kan pengeinstituttet gøre ansvar gældende over for dig. Se punkt 2.10.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan pengeinstituttet kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen. Pengeinstituttet kan også opkræve gebyr for rekvirering af notakopi. Se prislisten.

2.9 Din pligt til at få kortet spærret

Du skal spærre dit Mastercard hurtigst muligt, hvis:

- du mister dit fysiske kort
- du mister din mobilenhed med Mastercard på mobil
- en anden får kendskab til en af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger, f.eks. 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 dit Mastercard i din netbank, mobilbank eller ved at kontakte dit pengeinstitut.

Uden for pengeinstituttets åbningstid kan du kontakte Nets Kundeservice på tlf. +45 44 89 27 50. Nets svarer døgnet rundt. Du skal oplyse navn, adresse og evt. kortnummer og kontonummer eller cpr-nummer.

Når dit Mastercard er spærret, får du besked om årsagen til spærringen og tidspunkt for spærringen. Når dit Mastercard er spærret, kan du heller ikke bruge Mastercard på mobilen.

Hvis du spærrer dit Mastercard, fordi du har mistet din mobilenhed, bliver Mastercard på mobil spærret på den pågældende enhed. Det påvirker som udgangspunkt ikke dit fysiske Mastercard.

2.10 Dit ansvar ved misbrug af kortet

2.10.1 Hvis kortet er misbrugt af en anden person, dækker pengeinstituttet tabet. Det gælder dog ikke, hvis tabet er omfattet af punkt 2.10.2 - 2.10.6. Det er pengeinstituttet, der skal bevise, at tabet er omfattet af disse punkter.

2.10.2 Hvis kortet og den personlige sikkerhedsforanstaltning er misbrugt af en anden person, skal du dække tab op til 375 kr. Du skal højst betale 375 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme personlige sikkerhedsforanstaltning, f.eks. pinkode, bliver misbrugt i forbindelse med den samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidigt.

2.10.3 Du skal dække tab op til 8.000 kr., hvis kortet har været misbrugt af en anden person og der er brugt en personlig sikkerhedsforanstaltning, og

- du har undladt at underrette dit pengeinstitut snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til koden,
- du med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede brug, uden at du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug eller
- du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede brug.

Du skal højst betale 8.000 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet misbrugt ved den samme hændelse. Det kræver dog, at alle kort med samme personlige sikkerhedsforanstaltning spærres samtidigt.

2.10.4 Du hæfter for det fulde tab, hvis den personlige sikkerhedsforanstaltning er brugt ved misbruget og følgende betingelse er opfyldt:

- Du har med forsæt givet sikkerhedsforanstaltningen til den person, der har misbrugt kortet, og du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

2.10.5 Du hæfter også for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt. Det samme gælder, hvis du med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser efter reglerne. Det omfatter bl.a. pligten til at opbevare kortet, den personlige sikkerhedsforanstaltning og mobiltelefonen til Mastercard ID Check forsvarligt. Se afsnit 2.3. Det omfatter også pligten til at beskytte pinkoden, se punkt 2.4 og pligten til at spærre kortet, se punkt 2.9.

2.10.6 Hvis du har flere kort med samme personlige sikkerhedsforanstaltning, gælder den ubegrænsede hæftelse for hvert kort, der er misbrugt.

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at pengeinstituttet har fået besked om, at kortet skal spærres. Du hæfter heller ikke, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre kortet på grund af forhold hos dit pengeinstitut.
Du hæfter heller ikke, hvis du ikke kunne opdage tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den sikkerhedsforanstaltning før den uberettigede brug.

Du hæfter desuden ikke for uberettiget brug af kortet, når brugen skyldes handlinger eller passivitet fra pengeinstituttets ansatte, agenter eller filialer eller enheder, som pengeinstituttet har outsourcet aktiviteter til.

Hvis du er under 18 år, bliver dit ansvar for andres misbrug af kortet vurderet efter værgemålslovens regler og reglerne om umyndiges erstatningsansvar. Det betyder, at selvrisikoen på 375 kr. ikke bruges. Reglerne om hæftelse i Lov om betalingstjenester bruges kun, hvis det er til fordel for dig.

2.11 Pengeinstituttets ret til at spærre kortet
Pengeinstituttet har ret til at spærre kortet, hvis:

- den konto, dit kort er knyttet til, er ophævet, eller hvis kontoen er opsagt, og et eventuelt opsigelsesvarsel er udløbet, eller
- du overtræder kortbestemmelserne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk eller
- pengeinstituttet ikke har kunnet gennemføre kundekendskabsprocedure i henhold til hvidvasklovgivningen, eller
- kortet er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

Ved overtræk vil du få en skriftlig rykker, før kortet spærres. Kortet kan dog blive spærret straks, hvis overtrækket er særligt groft og/eller ved gentagne overtræk.

Når pengeinstituttet har spærret kortet, får du besked om årsagen til spærringen og tidspunkt for spærringen.

Pengeinstituttet kan også kræve, at alle fysiske kort til kontoen leveres tilbage. Pengeinstituttet kan også slette alle virtuelle kort.

2.12 Pengeinstituttets erstatningsansvar
Pengeinstituttet er erstatningsansvarligt, hvis pengeinstituttet på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Selv på områder med et strengere ansvar er pengeinstituttet ikke ansvarlig for tab, der skyldes:

- nedbrud i/manglende adgang til it-systemer
- beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er pengeinstituttet selv, eller en

ekstern leverandør, der står for driften af systemerne,
- svigt i pengeinstituttets strømforsyning eller telekommunikation,
- lovindgreb eller forvaltningsakter,
- naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk, herunder computervirus og hacking, strejke, lockout, boykot eller blokade. Det gælder uanset om konflikten er rettet mod, eller iværksat af pengeinstituttet selv, eller dets organisation. Det gælder også uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af pengeinstituttet,
- andre omstændigheder, som er uden for pengeinstituttets kontrol.

Pengeinstituttets ansvarsfrihed gælder ikke, hvis:
- pengeinstituttet 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 pengeinstituttet ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

2.13 Ændring af navn eller adresse samt ophør med brug af kort
Hvis du eller firmaet ændrer navn, eller ikke længere ønsker at bruge kortet, skal du eller firmaet straks give pengeinstituttet skriftlig besked. Du skal klippe dit fysiske kort over og smide det i skraldespanden. Hvis du eller firmaet ændrer adresse, skal pengeinstituttet straks have skriftlig besked.

2.14 Ombytning af fysisk kort
Pengeinstituttet ejer alle udstedte kort. Pengeinstituttet kan til enhver tid give dig besked om, at kortet skal ombyttes. Herefter må kortet ikke bruges. Du får et nyt fysisk kort hurtigst muligt. Det tidligere fysiske kort skal klippes over og smides i skraldespanden.
Ombytning af dit fysiske kort kan betyde, at du skal hente et nyt Mastercard på mobil til din wallet.

2.15 Fornyelse af kort
Dit fysiske kort bliver automatisk fornyet, medmindre pengeinstituttet har fået skriftlig besked om ophør, eller pengeinstituttet har opsagt kortet. Se punkt 2.17 og 2.18.

Dit Mastercard på mobil bliver ikke automatisk fornyet. Du skal derfor hente et nyt Mastercard på mobil til din wallet.

2.16 Fejl og mangler ved ydelsen mv.
Pengeinstituttet påtager sig ikke ansvar for, at betalingsmodtager nægter at tage imod kortet som betalingsmiddel. Klager over fejl og mangler ved de leverede ydelser skal rettes til betalingsmodtager. Se dog punkt 2.7 om køb på internettet.

2.17 Opsigelse af kortet/kortkonto
Pengeinstituttet kan opsige aftalen med to måneders varsel, medmindre der foreligger misligholdelse. Se punkt 2.18. For firmakort kan opsigelse ske uden varsel. Ved opsigelse får du en forholdsmæssig del af eventuelle forudbetalte gebyrer tilbage.

Du kan opsige aftalen med dit pengeinstitut med en måneds varsel.

Hvis du opsiger aftalen inden for 6 måneder, kan dit pengeinstitut opkræve gebyr for opsigelse af aftalen. Se pengeinstituttets prisliste.

Hvis du eller pengeinstituttet opsiger aftalen, skal du klippe det fysiske kort over og smide det i skraldespanden. Du skal slette dit Mastercard på mobil i din wallet.

2.18 Misligholdelse
I følgende situationer er pengeinstituttet berettiget til at ophæve aftalen om kortet uden varsel:

- Hvis du udsættes for individuel retsforfølgning i form af udlæg eller arrest.
- Hvis du kommer under rekonstruktion eller konkurs eller indleder forhandling om gældssanering.
- Hvis du afgår ved døden.
- Hvis du tager fast ophold uden for landets grænser.
- Hvis du har givet urigtige oplysninger af betydning for kortets oprettelse.
- Hvis du får spærret dit kort som følge af, at kortbestemmelserne overtrædes. Se punkt 2.11.

2.19 Modregning
Pengeinstituttet kan uden forudgående besked modregne ethvert forfaldent tilgodehavende hos dig i ethvert tilgodehavende, som du har eller får hos pengeinstituttet. Pengeinstituttet modregner dog ikke i den del af din løn eller offentlige ydelser m.v., som må anses for nødvendig til at dække dine almindelige leveomkostninger.

2.20 Fuldmagt
Kort, personlig sikkerhedsforanstaltning og Mastercard ID Check må kun bruges af dig personligt.

Hvis du ønsker, at en anden person skal have fuldmagt til at hæve på din konto med et kort, skal personen have sit eget kort. Personen skal også have sin egen personlige sikkerhedsforanstaltning og sin egen Mastercard ID Check. Personens brug af kortet sker efter de samme regler, som gælder for dig.

Hvis du ønsker, at personen ikke længere skal kunne hæve på kontoen, skal det fysiske kort klippes over og smides i skraldespanden. Mastercard på mobil skal også slettes. Det skal ske, når du skriftligt tilbagekalder fuldmagten.

2.21 Specielt for firmakort
Ved firmakort, hvor firmaet hæfter for alle krav ved udstedelse og brug af kortet, hæfter kortindehaver dog solidarisk med firmaet for ethvert krav ved udstedelse og brug af kortet:
- hvis pengeinstituttet godtgør, at kortindehaver vidste eller burde vide, at der var nærliggende fare for, at firmaet ikke ville kunne betale den eventuelle skyld til pengeinstituttet. Det vurderes på tidspunktet for kortets brug, eller

- hvis kortindehaver er anmeldt eller registreret i Erhvervs- og Selskabsstyrelsen som medlem af bestyrelse eller direktion. Det gælder også, hvis kortindehaver er indehaver eller medindehaver af et personligt firma, herunder et interessentskab, eller
- hvis kortet bruges som hævekort til kontanter, eller
- hvis kortet bruges til private formål, dvs. når den pågældende vare eller tjenesteydelse ikke kan antages at være erhvervet i firmaets interesse.

Hvis en medarbejder fratræder sin stilling, skal virksomheden inddrage det fysiske kort. Virksomheden skal klippe kortet over og smide det i skraldespanden. Virksomheden skal også sikre, at Mastercard på mobil slettes.

2.22 Ændring af kortbestemmelser
Kortbestemmelserne kan ændres uden varsel, hvis ændringerne er til fordel for dig. Hvis ændringerne ikke er til fordel for dig, kan de ændres med to måneders varsel.

Hvis kortbestemmelserne ændres, får du direkte besked ved elektronisk meddelelse eller pr. brev.

Hvis kortbestemmelserne ændres, skal du give os besked senest inden ændringerne træder i kraft, hvis du ikke vil være bundet af de nye betingelser. Hvis du ikke giver besked, anses det som din accept af ændringerne.

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

2.23 Arbejdskonflikter
Du kan ikke bruge kortet i Danmark, hvis pengeinstituttet, Nets og/eller disse selskabers datacentre bliver omfattet af en arbejdskonflikt. Ved konfliktens begyndelse og ophør orienteres der hurtigst muligt via annoncering i dagspressen.
Du kan ikke forvente at bruge kortet uden for Danmark, hvis et eller flere af pengeinstituttets eller Nets' datacentre bliver omfattet af en arbejdskonflikt. Det samme gælder, hvis en eller flere af Nets' internationale samarbejdspartnere bliver omfattet af en arbejdskonflikt. Ved arbejdskonflikter alene uden for Danmark vil kortet fortsat kunne bruges i Danmark.

2.24 Klager
Hvis du vil klage, kan du kontakte dit pengeinstitut. Får du ikke medhold, kan du kontakte Det finansielle ankenævn (www.fanke.dk), Amaliegade 7, 1256 København K. Du kan også kontakte Forbrugerombudsmanden (www.forbrugerombudsmanden.dk), Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby.

Kunder med bopæl i Grønland kan kontakte Forbrugerklagenævnet, hvis de ikke får medhold i deres klage hos pengeinstituttet. Adressen er Imaneq 29, 1. sal, Postboks 689, 3900 Nuuk.

Hvis du vil klage over behandlingen af dine personoplysninger, kan du kontakte pengeinstituttet. Får du ikke medhold, kan du klage til Datatilsynet (www.datatilsynet.dk), Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby.

2.25 Tilsyn
Dit pengeinstitut er underlagt Finanstilsynets tilsyn og er registreret i pengeinstitutregisteret.

2.26 Nyt eksemplar af kortbestemmelserne
Hvis du mister kortbestemmelserne eller har brug for et nyt eksemplar, kan du finde dem på dit pengeinstituts hjemmeside. Du kan også kontakte pengeinstituttet.

3. Omkostninger ved erhvervelse og brug af kortet

3.1 Prisliste
Omkostninger ved at få og bruge kortet m.v. står i prislisten. Den nyeste prisliste kan du altid få i dit pengeinstitut. Den kan evt. også ses på pengeinstituttets hjemmeside.

3.2 Årligt kortgebyr
Der kan opkræves et årligt kortgebyr, der betales forud. Ændringer i kortgebyret gælder fra førstkommende opkrævning af kortgebyret, efter at prisændringen er trådt i kraft.

3.3 Gebyr ved brug af kortet
Ved brug af privatkort i lande uden for EU/EØS kan forretninger opkræve gebyr ved brug af kortet.

Ved brug af firmakort kan forretninger altid opkræve gebyr.

Forretningen skal gøre dig opmærksom på gebyropkrævningen inden betalingen sker.

3.4 Gebyrer for serviceydelser mv.
Pengeinstituttet kan opkræve gebyrer for serviceydelser, der udføres for dig. Pengeinstituttet kan også opkræve gebyrer for at besvare spørgsmål fra offentlige myndigheder om dine økonomiske forhold.
Gebyrerne opkræves som et fast beløb, som en procentsats eller som en timesats. Beregningen afhænger af ydelsens omfang. Beregningsmetoderne kan kombineres.

Øvrige gebyrer oplyses på forespørgsel.

3.5 Omregningskurs ved brug i udlandet
Køb og hævning i udlandet omregnes til danske kroner. Se prislisten. Beløbet bliver altid trukket i danske kroner på din konto. Ændringer i den referencekurs, der står i prislisten, træder i kraft uden varsel.

Ved omregning bruges de metoder, der er beskrevet i prislisten. Se prislistens punkt om referencekurs.

Valutakursen kan have ændret sig fra det tidspunkt, hvor du brugte kortet, til beløbet trækkes på din konto. I visse lande, især uden for Europa, kan der også være flere officielle kurser. Det afhænger af, hvor kursen bliver indhentet.

3.6 Valutaomregning i forretning i udlandet (Dynamic Currency Conversion)

Hvis du bruger kortet i udlandet, kan forretningen tilbyde at omregne valutaen, før betalingen gennemføres. Før du godkender, skal forretningen oplyse gebyrer og kurs ved omregningen. Vær opmærksom på, at forretningens kurs kan være forskellig fra pengeinstituttets kurs. Pengeinstituttet har ikke indflydelse på den kurs, forretningen bruger.

Når du bruger kortet i en forretning eller på internettet og betaler i euro eller anden europæisk valuta, sender pengeinstituttet dig information om transaktionen. Du får også information om pengeinstituttets kurs, sammenholdt med kursen fra Den Europæiske Centralbank.

4. Samtykke til behandling og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb m.v.

Når du accepterer disse regler og bruger Mastercard, giver du samtidig samtykke til behandling af dine personoplysninger som beskrevet nedenfor. Du kan altid tilbagekalde dit samtykke ved at kontakte pengeinstituttet. Hvis du tilbagekalder samtykket, kan du dog ikke længere bruge dit Mastercard.

4.1 Behandling og videregivelse af oplysninger om navn, adresse, tlf.nr., CPR-nummer og CVR-nr.

Pengeinstituttet bruger de oplysninger. som afgives, til at oprette kortet og til løbende administration. Det gælder oplysninger om navn, privatadresse, telefonnummer og CPR-nummer. Ved firmakort gælder det også firmaoplysninger, herunder CVR-nummer. CPR-nummeret kan bruges til evt. at hente adresseoplysninger fra Indenrigsministeriets Centrale Adresseregister. CPR-nummer og CVR-nummer bruges desuden af pengeinstituttet til at give lovpligtige oplysninger til offentlige myndigheder om indestående på konti, evt. rentetilskrivning m.v.

4.2 Behandling og videregivelse af øvrige oplysninger

Pengeinstituttet bruger de øvrige oplysninger fra ansøgeren eller firmaet. Det gælder også oplysninger fra banker, kreditoplysningsbureauer m.v. Oplysningerne bruges som grundlag for udstedelse og spærring af kortet. De bruges også til entydig identifikation af kortindehaver eller firmaet og til nødvendig gennemførelse af betalingstransaktioner.

4.3 Forbrugsoplysninger, m.v.

Når kortet bruges, registreres kortnummer, samlet transaktionsbeløb, dato for brug og stedet, hvor kortet er brugt. Betalingsmodtager sender oplysningerne til pengeinstituttet via Nets.

Oplysningerne opbevares hos betalingsmodtager, Nets og pengeinstituttet. De bruges i bogføringen, ved fakturering og kontoudtog, herunder elektronisk kontoudtog. De bruges, så kortindehaver kan se sit forbrug i netbank og mobilbank, og ved eventuel fejlretning.

Oplysningerne videregives i øvrigt kun, hvis lovgivningen kræver det, eller hvis det er nødvendigt for retshåndhævelse eller for at forhindre misbrug af kortet. For firmakort kan oplysningerne dog behandles og videregives til firmaet. Firmaet kan bruge oplysningerne i forskellige Management Information Systems.

4.4 Opbevaring af oplysninger

Personlige oplysninger, herunder evt. indhentede soliditetsoplysninger og oplysninger om køb opbevares hos pengeinstituttet. Oplysningerne er fysisk placeret hos pengeinstituttets datacentral.

Ved opsigelse af kundeforholdet opbevares oplysningerne, så længe det er nødvendigt for evt. videregivelse til offentlige myndigheder. Ved tilmelding til Mastercard ID Check opbevarer Nets dit mobilnummer. Det sker for at kunne sende engangskoder.

4.5 Videregivelse/behandling af oplysninger hos samarbejdspartnere

Pengeinstituttet indhenter og videregiver oplysninger til brug for etablering og administration af tillægsydelserne på dit Mastercard og ved eventuel skadebehandling.

Herudover kan pengeinstituttet som kortudsteder bruge oplysningerne til at sende dig fordelagtige tilbud på bl.a. hotelovernatninger, rejser og flybilletter.
Det materiale, du modtager fra pengeinstituttet, kan indeholde markedsføring af andre virksomheders produkter. Oplysningerne kan også anvendes til at sende dig kundemagasiner, information om samarbejdspartnere, nye tillægsydelser og forskellige tilbud.

4.6 Indberetning til kreditoplysningsbureau

Hvis der er afsagt dom over kortholder eller kontoholder for manglende betaling, eller hvis første fogedretsmøde er afholdt, kan navn og adresse blive indberettet. Indberetning kan ske til Experian Information Solutions (RKI-registret) og evt. andre kreditoplysningsbureauer.

4.7 Oplysning om provision

Pengeinstituttet modtager provision, når kortet bruges i forretninger m.v.

5. Udsendelse af advarsel, hvis kort eller personlig sikkerhedsforanstaltning bortkommer eller misbruges eller hvis en uberettiget har fået kortet i besiddelse

Når pengeinstituttet har fået besked om, at kortet er mistet, eller at en anden kender den personlige sikkerhedsforanstaltning, bliver kortet straks spærret hos pengeinstituttet. Kortet bliver også spærret i Nets' og Mastercards autorisationssystemer i det omfang, pengeinstituttet finder det nødvendigt for at hindre misbrug. Kortet bliver på samme måde spærret, hvis pengeinstituttet får begrundet mistanke om misbrug.

Du får en skriftlig bekræftelse på spærringen. Bekræftelsen angiver tidspunktet for, hvornår pengeinstituttet fik besked om spærringen.

Uddrag af værgemålsloven
(LBK nr. 1015 af 20. august 2007):

§ 1. Børn og unge under 18 år, der ikke har indgået ægteskab, er mindreårige og dermed umyndige. Unge under 18 år, der har indgået ægteskab, er dog mindreårige og dermed umyndige, hvis statsforvaltningen ved tilladelsen til ægteskabet har fastsat vilkår herom.
Stk. 2. Mindreårige kan ikke selv forpligte sig ved retshandler eller råde over deres formue, medmindre andet er bestemt.
Stk. 3. For så vidt ikke andet særlig er bestemt, handler værgerne på den mindreåriges vegne i økonomiske anliggender.

§ 42. Umyndige råder selv over,
1) hvad de har erhvervet ved eget arbejde, efter at de er fyldt 15 år, eller efter at de er frataget den retlige handleevne,
2) hvad de har fået til fri rådighed som gave eller som friarv ved testamente, og
3) hvad værgen har overladt dem efter § 25, stk. 3.
Stk. 2. Rådigheden omfatter også indtægter af det erhvervede, og hvad der træder i stedet herfor. Den medfører ikke adgang til at påtage sig gældsforpligtelser.
Stk. 3. Værgen kan med statsforvaltningens godkendelse fratage den umyndige rådigheden, hvis det er nødvendigt af hensyn til dennes velfærd.

Hele lovteksten findes på www.retsinformation.dk.

Lov om betalinger
Hæftelses- og ansvarsregler

§ 99. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalerens udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet, medmindre betalerens udbyder har rimelige grunde til at have mistanke om svig og underretter Finanstilsynet om disse grunde.

Stk. 2. Hvor en uautoriseret betalingstransaktion er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal den kontoførende udbyder tilbagebetale betaleren beløbet straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag, jf. stk. 1.

Stk. 3. Er udbyderen af betalingsinitieringstjenester ansvarlig for den uautoriserede betalingstransaktion, skal udbyderen af betalingsinitieringstjenesten efter den kontoførende udbyders anmodning straks holde den kontoførende udbyder skadesløs for tab eller betalte beløb som følge af tilbagebetalingen til betaleren, jf. § 98, stk. 3.

Stk. 4. Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om den tekniske gennemførelse af underretningen, jf. stk. 1, 2. pkt.

§ 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 betalerens 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 betalerens 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 betalerens 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 betalerens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalerens 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 betalerens 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 betalerens 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 betalerens udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

§ 101. En betaler har fra sin udbyder ret til tilbagebetaling af det fulde beløb for en gennemført betalingstransaktion, som er iværksat af eller via betalingsmodtageren, såfremt:

1) betaleren ikke har godkendt det præcise beløb for betalingstransaktionen og

2) betalingstransaktionen oversteg det beløb, som betaleren med rimelighed kunne forvente, bl.a. under hensyn til dennes tidligere udgiftsmønster og betingelserne i rammeaftalen.

Stk. 2. Ændringer i valutakursen, når denne beregnes på baggrund af en referencekurs, kan ikke påberåbes ved anvendelse af stk. 1, nr. 2.

Stk. 3. Det kan aftales i rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder, at betaleren ikke har ret til tilbagebetaling efter stk. 1, hvis et samtykke til at gennemføre betalingstransaktioner omfattet af stk. 1 er givet direkte til betalerens udbyder og oplysninger om den fremtidige betalingstransaktion af udbyderen eller betalingsmodtageren blev givet eller stillet til rådighed for betaleren mindst 4 uger inden forfaldsdagen.

Stk. 4. For direkte debiteringer kan det af rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder fremgå, at betaleren har ret til tilbagebetaling fra sin udbyder, selv om kravene efter stk. 1 ikke er opfyldt.

Stk. 5. Uanset stk. 1 og 2 har betaleren ret til ubetinget tilbagebetaling ved direkte debiteringer omfattet af artikel 1 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 260/2012 af 14. marts 2012 om tekniske og forretningsmæssige krav til kreditoverførsler og direkte debiteringer i euro.

§ 102. En anmodning om tilbagebetaling, jf. § 101, skal være udbyderen i hænde senest 8 uger efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion.

Stk. 2. Betalerens udbyder skal senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af en anmodning om tilbagebetaling enten tilbagebetale hele transaktionsbeløbet eller begrunde et afslag på tilbagebetaling med oplysning om klagemuligheder.

Stk. 3. Uanset stk. 2 kan udbyderen ikke give afslag på tilbagebetaling af direkte debiteringer, jf. § 101, stk. 5.

Opdateret oktober 2026