

# REGLER FOR VISA/DANKORT

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

## 1 Regler for Visa/Dankort

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

## 2 Hvad kan du bruge Visa/Dankort til?

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

Hvis en forretning tager imod både dankort og Visa, kan forretningen have valgt dankort eller Visa som den af forretningen foretrukne betalingsmåde. Du kan omgøre forretningens valg, hvor det er teknisk muligt i overensstemmelse med lovgivningen.

Det vil altid fremgå af din kontooversigt, om en betaling er gennemført som en dankort eller en Visa transaktion.

Vær opmærksom på, at der kan være gebyrer forbundet med at betale med Visa, og at transaktionsbeløbet nedskrives i det månedlige forbrugslimit på dit Visa-kort, jf. pkt. 2.5.

## 2.1 Hævning af kontanter

Du kan bruge enten dankort eller Visa til at hæve kontanter i pengeautomater i Danmark. Derudover kan du bruge dankort til at hæve kontanter ved kassen i Danske Bank og i de fleste andre danske pengeinstitutter samt Visa i pengeinstitutter, som tager imod Visa.

Vær opmærksom på, at ikke alle hæveautomater tager imod dankort. I så fald vil hævningen gennemføres som en hævning på Visa-delen.

Gebyrer i forbindelse med brug af kortet samt eventuelle beløbsgrænser for brug står i prislisten.

## 2.2 Køb i forretninger

Du kan bruge Visa/Dankort til betaling af varer og tjenesteydelser hos forretninger, der tager imod dankort og/eller Visa.

Du kan bruge dit kort til køb på internettet samt post- og telefonordre. Derudover kan du bruge Visa/Dankort til betaling i selvbetjente automater.

Det vil fremgå af skiltning i forretningen eller på hjemmesiden, hvorvidt en forretning tager imod dankort og/eller Visa.

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

Du må ikke bruge dit Visa/Dankort til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lokal lovgivning.

Ved køb i udlandet med Visa kan du blive bedt om at vælge, om købet skal foretages i lokal

valuta eller i danske kroner, se nærmere herom i pkt. 18.4.

### 2.3 Godkendelse af kontooverførsler i Danske Banks pengeautomater

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

### 2.4 Træk af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil køb og hævnings på dankort blive trukket på din konto samme dag, som du foretager et køb eller en hævning. Visa transaktioner vil tidligst fremgå dagen efter købet eller hævningen. Tidspunktet for trækket på kontoen vil dog afhænge af, hvornår vi modtager transaktionen.

### 2.5 Maksimumforbrug

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

### Kontaktløs funktion eller Dankort på mobilen

Hvis du bruger den kontaktløse funktion eller Dankort på mobilen, skal du være opmærksom på, at der er et maksimumbeløb pr. transaktion uden at der skal indtastes pinkode. Du kan altid finde beløbsgrænsen i prislisten.

### Spil og lotteri

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

### Hævning

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

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

### Øvrigt

Den enkelte forretning kan derudover fastsætte begrænsninger for brug af kortet.

Det enkelte pengeinstitut kan tillige have fastsat grænser for, hvor store beløb du kan få udbetalt. Du kan blive opkrævet gebyr, hver gang du hæver kontanter uanset beløbets størrelse.

### 2.6 Kort med begrænset trækingsret

Du kan give dit barn eller andre mulighed for at betale via dit Visa/Dankort med særlige begrænsninger.

Dette sker i en app til mobiltelefonen, hvor du opretter dit Visa/Dankort og fastsætter begrænsninger for betalingsbeløbet. Efter oprettelse har personen mulighed for at betale med sin mobiltelefon i forretninger.

### 2.7 Fordelsprogrammer

Du kan tilknytte dankort og Visa til forskellige fordelsprogrammer.

Dankort må kun tilknyttes fordelsprogrammer, der er godkendt af Nets. Du kan se, hvilke for-

delsprogrammer, der er godkendt på <http://dankort.dk/Pages/Loyalitetskort.aspx>

### 3 Brug af Visa/Dankort

Inden du godkender en betaling eller en hævning, skal du altid sikre dig, at beløbet er korrekt på f.eks. terminalen eller notaen. Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. Se dog pkt. 8 og 9 om muligheden for tilbageførsel af en betaling.

Du bør altid i forbindelse med et køb eller en hævning sørge for at få en kvittering. Du skal sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med udbetalingen eller købet, og at korrekt dato er anført. Du bør gemme kvitteringen, til du har kontrolleret, at det korrekte beløb er trukket på din konto, jf. afsnit 7. Det kan forekomme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får nogen kvittering.

Du kan bruge Visa/Dankort på følgende måder:

Hvor data aflæses elektronisk direkte fra dit Visa/Dankort ved brug af

- Chip eller magnetstribe og pinkode
- Chip eller magnetstribe og underskrift
- Den kontaktløse funktion
- Wallet – f.eks. Dankort på mobilen
- Chip eller magnetstribe i selvbetjente automater uden pinkode

Hvor data ikke aflæses elektronisk fra dit Visa/Dankort (fx via internettet) ved brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Ved forudgående registrering af kortdata, f.eks.

- Aftale med den enkelte forretning om at registrere kortdata til brug for fremtidige køb godkendt og initieret af dig.
- Abonnement, hvor forretningen selv trækker beløb efter specifik aftale med dig
- Aftale med en udbyder af en digital wallet, hvor du registrerer dine kortdata til brug for fremtidige køb godkendt og initieret af dig.

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

Skriv aldrig under på en nota, hvis beløbet ikke er påført eller hvis beløbet er forkert.

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

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

Når du benytter Visa/Dankort til f.eks. leje af bil eller under check-in på et hotel, vil du ofte blive bedt om at underskrive en nota, der giver udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at trække yderligere beløb. Du skal være opmærksom på, at udlejningsselskabet eller hotellet på den måde får mulighed for efterfølgende at hæve yderligere beløb på din konto (se pkt. 8).

Forretninger, f.eks. udlejningsselskaber og hoteller har også mulighed for at reservere et beløb via dit kort, der helt eller delvis skal dække den endelige regning. En forretning må dog kun reservere det beløb, du har givet samtykke til.

### 3.1 Kontaktløs funktion

Hvis dit kort har kontaktløs funktionalitet, kan du vælge at bruge den kontaktløse funktion ved køb i forretninger, der tilbyder den service. Du bruger kortet uden at sætte kortet ind i terminalen. Du accepterer i stedet betalingen ved at holde kortet helt hen til en terminal (0-3 cm afstand), der har aktiveret den kontaktløse funktion. Den kontaktløse funktion symboliseres på terminalen ved dette symbol:



Der er en grænse for, hvor store beløb, der kan betales ved hver transaktion, uden at du skal indtaste pinkoden, jf. pkt. 2.4. (pt. er grænsen 350 kr.). Danske Bank kan regulere beløbet. Reguleringer bliver ikke varslet med mindre beløbet forhøjes eller nedsættes med mere end 50% inden for et kalenderår. Du kan altid finde den gældende 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 indtaste pinkoden.

Du vil med mellemrum kunne blive bedt om at godkende betalingen ved at taste pinkoden, selvom beløbet er indenfor den gældende beløbsgrænse for køb med den kontaktløse funktion.

### 3.2 Wallets

Hvis du allerede har et fysisk Visa/Dankort, kan du få knyttet dit dankort til din mobiltelefon. Denne funktion kaldes Dankort på mobilen. Først skal du downloade en godkendt wallet til brug for Dankort på mobilen. Du kan se en oversigt over godkendte wallets på <http://dankort.dk/Pages/Dankort-i-apps.aspx>

Du kan tilmelde dit dankort i alle godkendte wallets, der har åbnet for Dankort på mobilen fra Danske Bank. Tilmelding sker ved brug af NemID. Der kan være begrænsninger for, hvor mange gange du kan tilknytte det fysiske dankort til din mobiltelefon.

I processen skal du vælge det fysiske kort, som du ønsker at knytte Dankort på mobilen til.

Herudover vil du blive bedt om at vælge en personlig pinkode, som du skal bruge, hvis et køb med Dankort på mobilen kræver, at du indtaster pinkode. Følg vejledningen i din wallet.

Du kan ikke bruge Dankort på mobilen til handel på internet eller post- og telefonordre.

### 3.3 Selvbetjente automater uden pinkode

I nogle selvbetjente automater kan du anvende dit Visa/Dankort uden at indtaste pinkode eller bruge underskrift. I disse automater vil du acceptere transaktionen, når dit Visa/Dankort aflæses af automaten eller når du efterfølgende trykker godkend.

### 3.4 Brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Når du benytter kortet til køb f.eks. på internettet, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre.

Hvis du benytter Visa, og forretningen er tilmeldt Verified by Visa, skal du derudover indtaste den engangskode, du vil modtage via SMS fra Nets i forbindelse med købet.

Hvis du bruger dankort og forretningen er tilmeldt Dankort Secured by Nets, kan du derudover blive bedt om at indtaste den engangskode, du vil modtage via SMS fra Nets i forbindelse med købet, jf. pkt. 6.

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

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

Du kan ikke bruge Dankort på mobilen til handel på internet eller post- og telefonordre.

### 3.5 Forudgående registrering af kortdata

Du har mulighed for at registrere dine kortdata hos den enkelte forretning eller hos en udbyder af en digital wallet, så du ikke behøver at indtaste dine kortdata, når du godkender fremtidige internet køb. Du skal følge anvisningerne fra forretningen eller udbyderen af den digitale wallet.

Du kan se hvilke digitale wallets, der er godkendt, og som du kan tilmelde dankort til på <http://dankort.dk/Pages/Dankort-i-apps.aspx>.

Du kan også aftale med forretningen, at dine kortdata registreres hos forretningen til brug for betaling af et abonnement. Forretningen vil selv trække de aftalte abonnementsbetalinger, og du skal således ikke godkende den enkelte abonnementsbetaling. Når du bruger dine kortdata på denne måde, skal du sikre dig, at en eventuel opsigelse af abonnementet sker i overensstemmelse med de af forretningen fastsatte vilkår.

For alle løsninger omfattet af dette afsnit 3.5 gælder, at hvis du skifter kort, skal du selv kontakte forretningen eller udbyderen af den digitale wallet-løsning for at få registreret de nye kortdata.

### 4 Opbevaring af Visa/Dankort og pinkode

#### Kort

Dit kort er personligt og må kun bruges af dig. Når du modtager kortet, skal du straks skrive

det under i underskriftsfeltet på bagsiden i underskriftsfeltet. Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre.

Dette gælder også Dankort på mobilen – jf. dog Dankort på mobil med begrænset trækningret.

#### Pinkode

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

Du bør lære pinkoden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet eller skrive den på kortet eller gemme koden i eller sammen med din mobiltelefon.

Du må ikke oplyse din pinkode til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til koden. Når du indtaster din pinkode, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure koden.

Hvis du har mistanke om, at andre har fået adgang til pinkoden, skal du kontakte os med det samme og samtidig ændre pinkoden til Dankort på mobilen.

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

### 5 Fuldmagt

Ønsker du, at en anden person skal have fuldmagt til at hæve på din konto ved hjælp af et Visa/Dankort, skal personen have sit eget kort og sin egen pinkode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv.

Der er dog særlige regler om Dankort på mobilen med begrænset trækingsret. Se punkt 2.6. Ønsker du ikke længere, at personen skal kunne hæve på kontoen, skal fuldmagten tilbagekaldes skriftligt, ligesom kortet skal leveres tilbage til os.

## 6 Sikre internetbetalinger

Dankort Secured by Nets og Verified by Visa og er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Sikkerheden kan bestå i, at du ved køb på internettet efter indtastning af kortoplysninger skal benytte en engangskode, som du modtager fra Nets via SMS i forbindelse med betalingen. Du vil også kunne anvende dit NemID til Verified by Visa og Dankort Secured by Nets. Dette gælder f.eks., hvis du ikke har oplyst dit mobilnummer til os eller du har fået nyt mobilnummer – jf. afsnit 6.1.

### 6.1 Tilmelding

Når du modtager dit nye kort, vil det automatisk være tilmeldt Verified by Visa og Dankort Secured by Nets, hvis du har oplyst dit mobilnummer til os. Vi videregiver dit mobilnummer til Nets til brug for at sende engangskoder til dig.

Får du nyt mobilnummer, kan du ændre det via [www.danskebank.dk/betalsikkert](http://www.danskebank.dk/betalsikkert). Er dit mobilnummer ikke registreret hos os, kan du handle

ved hjælp af NemID. Du kan også registrere dit mobilnummer hos Nets via brug af NemID, hvorefter du kan modtage den engangskode, som du skal bruge til at gennemføre betalingen.

Vær opmærksom på, at ikke alle transaktioner på Dankort vil kræve Dankort Secured by Nets, selvom forretningen skilter med dette. Mindre transaktioner kan ofte gennemføres uden brug af Dankort Secured by Nets.

### 6.2 Sikkerhed – kort og telefon

Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit kort og din mobiltelefon. Vi anbefaler derfor, at du anvender en kode til din mobiltelefon.

Du skal snarest muligt ændre eller afmelde mobiltelefonnummeret, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se pkt. 10.

## 7 Kontrol af posteringer på din konto

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller du ikke mener at have foretaget, skal du kontakte os snarest muligt. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i pkt. 8 og 9.

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

## 8 Tilbageførsel af betalinger, som du har godkendt

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

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

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

### 8.2 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

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

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

- forretningen har trukket et højere beløb end aftalt, eller
- den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er leveret, eller
- du, førend der er foretaget levering af varen eller tjenesteydelsen, udnytter en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret.

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

Det er en betingelse, at du kontakter os med din indsigelse snarest muligt og så vidt muligt senest 14 dage efter du er eller burde være blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. 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. 7.

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

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

Disse regler gælder uanset om du har brugt dit kort i en fysisk butik eller via en wallet.

### **8.3 Oversigt over dine muligheder for – ved fjernsalg – at få tilbageført en betaling**

Der kan være forskel på, hvorvidt der er betalt med dankort eller Visa. Du kan få information herom på [www.danskebank.dk/indsigelse](http://www.danskebank.dk/indsigelse).

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

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger med dit Visa/Dankort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du kontakte os snarest muligt, efter du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion.

Når vi vurderer, om du har kontaktet os rettidigt, lægger vi vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. pkt. 7. Under alle omstændigheder skal du kontakte os senest 13 måneder, efter at beløbet er trukket på din konto.

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

Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil vi eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for dig, jf. pkt. 11.

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

### **10 Din pligt til at spærre kortet**

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

I Danske Netbank eller Danske Mobilbank kan du spærre dit kort med det samme.

Har du ikke Danske Netbank eller Danske Mobilbank, skal du ringe til os på [+45] 70 20 70 20 - vi svarer døgnet rundt. Vi beder dig oplyse navn, adresse og eventuelt kortnummer samt kontonummer eller CPR-nr.



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

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

Vær opmærksom på, at når dit kort er spærret, kan du ikke benytte dit kort i wallets.

#### Kort i wallets

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

- Du mister din mobiltelefon
- Du opdager, at dit kort i en wallet er blevet misbrugt
- Du på anden måde får mistanke om, at dit kort i en wallet kan blive misbrugt.

Du kan spærre dit kort ved at ringe til os på (+45) 123 456 - vi svarer døgnet rundt. Vi beder dig oplyse navn, adresse og eventuelt kortnummer samt kontonummer eller CPR-nr.

Når dit Dankort på mobilen er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag og tidspunkt for spærringen.

Hvis din mobiltelefon med spærret Dankort på mobilen findes igen, skal du kontakte os for at aftale, hvordan du skal forholde dig.

Hvis en anden får kendskab til pinkoden til Dankort på mobilen, skal du snarest muligt ændre denne. Følg vejledningen i wallet. Kontakt herefter os for yderligere information om, hvordan du skal forholde dig.

#### 1.1 Dit ansvar ved misbrug af dit Visa/Dankort

Hvis dit Visa/Dankort har været misbrugt af en anden person, dækker vi tabet, med mindre tabet er omfattet af nedennævnte afsnit. Vi har bevisbyrden for, at tabet er omfattet af nedennævnte afsnit.

Hvis dit Visa/Dankort er blevet misbrugt af en anden person og der i den forbindelse er anvendt pinkode, skal du dække op til 375 kr. af det samlede tab.

Du skal højst betale 375 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme pinkode bliver misbrugt i forbindelse med samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidigt. Det gælder for kort, der er udstedt af Danske Bank.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at dit Visa/Dankort har været misbrugt af en anden person og der i den forbindelse er anvendt pinkode, og

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

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden person, når kortet har været aflæst fysisk eller

elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift, og

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

Din samlede hæftelse kan ikke overstige 8.000 kr.

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

Du hæfter for det fulde tab, hvis pinkoden har været anvendt i forbindelse med misbruget og du har selv oplyst pinkoden til den, som har misbrugt dit Visa/Dankort, og du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug.

Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder at opbevare kortet eller mobiltelefonen, at beskytte pinkoden, jf. pkt. 4 eller at spærre kortet, jf. pkt. 10.

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

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

Du hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet, eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsløsning ikke kunne opdages af dig forud for den uberettigede anvendelse.

## 12 Bankens rettigheder og ansvar

### 12.1 Bankens underretning om misbrug og sikkerhedstrusler

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

### 12.2 Bankens ret til at spærre dit Visa/Dankort

Vi har ret til at spærre for brug af dit Visa/Dankort,

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

I tilfælde af overtræk får du en skriftlig rykker, før vi spærre kortet. Det kan dog være nød-

vendigt at spærre kortet med det samme, hvis der er tale om særligt groft og/eller gentagne overtræk.

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

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

Vi kan kontakte dig telefonisk eller på anden sikker vis, hvis vi har mistanke om, at dit kort er blevet misbrugt, eller ved tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler.

### 12.3 Udskiftning af kortet

Vi har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

### 12.4 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 konfliktens 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.

### 12.5 Arbejdskonflikter

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

Du kan ikke forvente at bruge kortet uden for Danmark, hvis et eller flere af bankens datacentre og/eller hvis en eller flere af bankens internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt. Ved arbejdskonflikter uden for Danmark vil dit Visa/Dankort fortsat kunne bruges i Danmark.

### 12.6 Fejl og mangler

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

### 13 Udløb

Du kan bruge kortet til og med det udløbstidspunkt, der står på kortet, hvorefter kortet er ugyldigt. Dankort på mobilen udløber samtidig med det kort, det er knyttet til.

Før kortet udløber, vil du få tilsendt et nyt kort eller modtage besked om, at det nye kort ligger klar til afhentning i en af vores afdelinger.

### 14 Opsigelse

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

Du kan opsigelse af aftalen med en måneds varsel. Hvis du opsigelse af aftalen inden udløbet af de første seks måneder, kan vi opkræve gebyr for opsigelsen af aftalen.

Hvis du eller banken opsigelse af aftalen, skal du tilbagelevere kortet til os. Hvis du sender kor-

tet med posten, skal det klippes over, inden det sendes.

### 15 Ændring af reglerne

Vi kan ændre reglerne og prislister uden varsel, hvis ændringerne er til fordel for dig. Hvis ændringerne ikke er til fordel for dig, kan vi ændre dem med to måneders varsel.

Du vil modtage en besked om ændringer enten pr. brev eller ved digital meddelelse. Du er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i din adresse og/eller e-mailadresse til os, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail- og/eller adresseændring.

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

Hvis du meddeler, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen blive betragtet som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden

af de nye regler. Hvis du har forudbetalt et års gebyr, vil du modtage en forholdsmæssig andel af dette retur.

### 16 Klager

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

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

Adressen er

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

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

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

eller til

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

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

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5. sal  
1300 København K.

### 17 Nyt eksemplar af kortholderreglerne

Hvis du mister kortholderreglerne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan

du finde dem på [www.danskebank.dk](http://www.danskebank.dk), eller du kan kontakte din afdeling.

### 18 Gebyrer og valutaomregning

#### 18.1 Bankens gebyrer

Eventuelle gebyrer fremgår af [www.danskebank.dk](http://www.danskebank.dk). Her vil også fremgå, hvornår opkrævning sker og hvorvidt gebyret opkræves forud.

#### 18.2 Forretningens gebyrer

Ved brug af dit Visa/Dankort i udlandet og i udenlandske internetforretninger, kan forretningen opkræve et gebyr.

#### 18.3 Omregningskurs ved brug i udlandet

Køb og hævning i udlandet omregnes til danske kroner, jf. prislisen. Beløbet vil altid blive trukket i danske kroner på din konto.

Ved omregning anvendes de i prislisen beskrevne metoder, jf. prislisens afsnit "referencekurs". Ændringer i den i prislisen anførte referencekurs vil træde i kraft uden varsel.

Der kan være sket ændringer i valutakursen fra det tidspunkt, hvor du har brugt dit Vi-

sa/Dankort, til beløbet er trukket på din konto. På samme måde kan der i visse lande, fortrinsvis uden for Europa, være tale om flere officielle kurser, alt efter hvor kursen bliver indhentet.

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

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

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

### 19 Vurdering af kortansøger

Visa/Dankort udstedes efter individuel vurdering.

## 20 Registrering af spærrede Visa/Dankort

Når dit Visa/Dankort er blevet spærret, jf. pkt. 10 og 12, vil det blive registreret i pengeinstitutternes fælles register over spærrede dankort og Visa/Dankort. Spærrede Visa/Dankort vil endvidere eventuelt fremgå af Visas spærreliste.

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

## 21 Tilsyn

Danske Bank er underlagt Finanstilsynets tilsyn, og registreret i Finanstilsynets register med registreringsnummer 3000.

## 22 Ordliste

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

**Dankort på mobilen:** En virtuel udgave af dankortdelen af dit Visa/Dankort, der kan tilknyttes en wallet på din mobiltelefon.

### Dankort på mobilen med begrænset trækingsret:

Dankort på mobilen med begrænset trækingsret er en løsning, hvor kortholder tilknytter en begrænset trækingsret til et virtualiseret kort, og giver en anden (typisk et barn) adgang til at benytte det begrænsede, virtuelle kort. Kortholder opstiller selv grænserne for brug af det virtuelle kort.

Der vil altid være en maksimumsgrænse for brug, som er fastsat af Dankort (Nets). Det virtuelle kort med begrænset trækingsret fungerer på samme måde som et almindeligt Dankort på mobilen i betalingsøjeblikket.

**Dankort Secured by Nets:** Dankort Secured by Nets er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet.

**Digital wallet:** En digital wallet er en personlig softwarebaseret løsning, hvor du registrerer

dine kortoplysninger til brug for fremtidige internet køb i en internetforretning.

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

**Engangskode:** En kode, du modtager via sms til den tilmeldte mobiltelefon. Du skal bruge koden ved fremtidige køb i forretninger, der anvender Dankort Secured by Nets og Verified by Visa.

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

**Fordelsprogrammer:** Fordelsprogrammer er en samlet betegnelse for løsninger, hvor kortholder kan tilknytte sit kort hos en udbyder af et fordelsprogram og herefter ved brug af kortet enten optjene bonus m.v. eller være med i en donationsordning.

**Forretning:** Alle forretninger, hoteller, restauranter eller andre steder, som tager imod betaling med dankort og/eller Visa.

**Kontaktløs betaling:** Kontaktløs betaling er en betaling med kortets chip, uden at du skal sætte kortet ind i kortterminalen. Du kan nøjes med at holde kortet i en afstand af 0-3 cm fra kortterminalens kontaktløse symbol, når du skal betale.

**Kort:** Det fysiske kort.

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

**NemID:** NemID er en digital signatur. Der skelnes teknisk mellem NemID, du bruger i banken, og NemID med OCES certifikat, men du kan anvende begge typer til at tilmelde dig Dankort Secured by Nets og Verified by Visa.

**Nets:** Nets Denmark A/S - det selskab, der ejer Dankort.

**Pinkode:** Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til dit fysiske kort. Samt den personlige hemmelige kode, du selv har valgt til dit Dankort på mobilen.

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

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

**SSL:** SSL er en forkortelse for Secure Sockets Layer. SSL er en krypteringsstandard, der benyttes til beskyttelse af data under transport på internettet.

**Transaktion:** Betegnelse for kontanthævning eller enkelt køb i butik, på internettet el.lign.

**Unique device ID:** Unique device ID anvendes i betalingssoftware, som er sikkerhedsgodkendt efter PCI-standarden og hvor kortholder kan gemme dele af sine kortoplysninger.

Når kortholder har behov for at gennemføre en betaling i en internet forretning, kan kortholder hente de gemte kortdata, og kortholder skal kun indtaste kontrolcifre (CVC/CVV) i form af koden fra bagsiden af betalingskortet, for at godkende betalingen.

**Verified By Visa:** Verified by Visa er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet.

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

**Visa/Dankort:** En samlet betegnelse for det fysiske kort og Dankort på mobilen.

**Walletudbyder:** En udbyder af wallet til brug for Dankort på mobilen.

**Wallet:** En personlig softwarebaseret løsning, hvor du f.eks. har Dankort på mobilen eller andre virtuelle kort. Wallet ligger som en app, du kan downloade til din mobiltelefon.

Gældende fra 1. februar 2018

## 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.