

# REGLER FOR VISA/DANKORT

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

## 1 Regler for Visa/Dankort

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

## 2 Hvad kan du bruge kortet til?

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

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

Det vil altid fremgå af din kontooversigt, om en kortbetaling 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 prislisen.

### 2.2 Køb i forretninger

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

Du kan bruge dit kort til køb på internettet. Derudover kan du bruge kortet til køb ved post- og telefon-ordre og 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 benytte kortet 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 træk 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.

Hvis du bruger den kontaktløse funktion, skal du være opmærksom på, at der er et maksimumbeløb pr. transaktion uden at der skal indtastes pinkode. Beløbet står i prislisten.

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.

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

### 2.6 Spil og lotteri

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

### 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 fordelsprogrammer, der er godkendt her: [dankort.dk/pages/Loyalitetskort.aspx](http://dankort.dk/pages/Loyalitetskort.aspx).

### 3 Brug af kortet

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 fore-

komme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får nogen kvittering.

Du kan bruge kortet på følgende måder:

Brug, hvor kortets data aflæses elektronisk direkte fra kortet:

- Ved brug af chip eller magnetstribе og pin-kode
- Ved brug af chip eller magnetstribе og underskrift
- Ved brug af den kontaktløse funktion
- Ved brug af chip eller magnetstribе i selvbetjente automater uden pin-kode

Brug, hvor kortets data ikke aflæses elektronisk fra kortet (fx via internettet):

- Ved brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Brug, 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 står på notaen
- hvis beløbet er forkert.

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

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

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

### 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 eller indtaste din pinkode. 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 (pt. er grænsen 200 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 Selvbetjente automater uden pinkode

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

### 3.3 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-kortet, 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 postordrekøb skal du desuden underskrive bestillingssedlen.

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

### 3.4 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 wallet-udbyderen.

Du kan se hvilke wallet-udbydere, der er godkendt, og som du kan tilmelde Dankort-delen af dit Visa/Dankort til her: [dankort.dk/pages/dankort-i-digitale-wallets.aspx](http://dankort.dk/pages/dankort-i-digitale-wallets.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 3.4 gælder, at hvis du skifter kort, skal du selv kon-

takte forretningen eller udbyderen af den digitale wallet-løsning for at få registreret de nye kortdata.

#### 4 Opbevaring af kort 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 af kortet. Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre.

##### Pinkode

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

Du bør lære pinkoden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet eller skrive den på kortet. Du må ikke oplyse din pinkode til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til koden. Hvis du har mistanke om, at

andre har fået adgang til PIN-koden skal du kontakte os med det samme.

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 kort, skal personen have sit eget kort og sin egen pinkode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv.

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

#### 6 Sikre internetbetalinger

Dankort Secured by Nets og Verified by Visa er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata

ved handel på internettet. Sikkerheden består i, at du ved køb på internettet – udover kortet – skal benytte en engangskode, som du modtager fra Nets via SMS i forbindelse med betalingen. Engangskoden skal kun anvendes ved køb i internetforretninger, der anvender Dankort Secured by Nets og Verified ny Visa.

Hvis du ikke er tilmeldt Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, kan du ikke handle i den pågældende forretning.

##### 6.1 Tilmelding

Inden eller senest i forbindelse med dit første køb i en forretning, der anvender Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, skal du tilmelde dit kort til Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa. Hvis du har tilmeldt dit Visa/Dankort til Dankort Secured by Nets, vil dette også gælde som tilmelding til Verified by Visa og omvendt.

Tilmelding kan ske i forbindelse med dit første Dankort Secured by Nets- eller Verified by Visa-køb. Tilmeldingen sker ved brug af dit NemID.

I forbindelse med tilmelding skal du også angive det mobiltelefonnummer, som du vil bruge til at modtage engangskoder på.

Hvis du har oplyst dit mobiltelefonnummer i Danske Netbank, er dit kort- og mobiltelefonnummer automatisk blevet tilmeldt til Dankort Secured by Nets og Verified by Visa af os.

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 Ændring

Hvis du ønsker at ændre eller afmelde mobiltelefonnummeret, kan du med dit NemID gøre det i forbindelse med et Dankort Secured by Nets- eller et Verified by Visa-køb.

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

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. Du skal derfor snarest muligt ændre eller afmelde mobiltelefonnummeret til Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se afsnit 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, eller
- køb via post- eller telefonordre, eller
- køb i andre situationer, hvor kortet ikke aflæses, men hvor du oplyser kortdata (f.eks. kortnummer) for at kunne gennemføre transaktionen, eller
- køb i selvbetjente automater uden pinkode

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

- forretningen har trukket et højere beløb end aftalt, eller
- den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er leveret, eller
- du, 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, efter du er blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt kontakte os senest 14 dage, efter du er eller burde være blevet opmærksom på dit mulige krav. Når vi vurderer, om du har kontaktet os rettidigt, lægger vi vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. pkt. 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. prislisen.

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

Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, hvis købet er sket ved handel på internettet eller ved post- eller telefonordre. 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 kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du kontakte os snarest muligt, efter du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion.

Når vi vurderer, om du har kontaktet os rettidigt, lægger vi vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. pkt. 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. prislisen.

### 10 Din pligt til at spærre kortet

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

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

- du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret, eller
- du på anden måde får mistanke om, at kortet kan blive misbrugt.

Du skal 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 spærningen.

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

### 11 Dit ansvar ved misbrug af kortet

Hvis kortet har været misbrugt af en anden person, vil Danske Bank dække tabet, med mindre tabet er omfattet af nedennævnte afsnit. Danske Bank skal bevise, at tabet er omfattet af nedennævnte afsnit.

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

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

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

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

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden per-



son, 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 uforvarselig adfærd har muligjort misbruget.

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

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

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

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

Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder at opbevare kortet og mobiltelefonen til Dankort Secured by Nets og Verified by Visa forsvarligt, jf. pkt. 6, 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.

## 12 Bankens rettigheder og ansvar

### 12.1 Bankens ret til at spærre kortet

Vi har ret til at spærre for brug af kortet,

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

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

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

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

### 12.2 Udskiftning af kortet

Vi har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

### 12.3 Bankens erstatningsansvar

Banken er erstatningsansvarlig, hvis den på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt. Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er banken ikke ansvarlig for tab, som skyldes

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

### 12.4 Arbejdskonflikter

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

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 kortet fortsat kunne bruges i Danmark.

### 12.5 Fejl og mangler

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

### 13 Udløb

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

### 14 Opsigelse

Vi kan med to måneders varsel opsigte 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 opsigte aftalen med en måneds varsel. Hvis du opsigter aftalen inden for seks måneder, kan vi opkræve gebyr for opsigelsen af aftalen.

Hvis du eller banken opsigter aftalen, skal du tilbagelevere kortet til os. Hvis du sender kortet 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 elektronisk meddelelse. Du er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i din adresse og/eller e-mailadresse til os, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail- og/eller adresseændring.

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

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

### 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

Pengeinstitutankenævnet  
Amaliegade 8B, 2.  
Postboks 9029  
1022 København K  
Telefon 35 43 63 33  
[www.pengeinstitutankenaevnet.dk](http://www.pengeinstitutankenaevnet.dk)

eller til

Forbrugerombudsmanden  
Forbrugerstyrelsen  
Amagerfælledvej 56  
2300 København S.

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

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5. sal  
1300 København K.

### 17 Nyt eksemplar af brugerreglerne

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

## 18 Gebyrer

### 18.1 Bankens gebyrer

Vi kan opkræve et årligt kortgebyr, der betales forud. Årligt kortgebyr, gebyr for brug af kortet og eventuelle kontogebyrer, gebyrer for kontoudskrifter og gebyrer for udskiftning af kort samt for kopi af nota m.v. står i prislister.

### 18.2 Gebyr ved brug af kortet

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

### 18.3 Omregningskurs ved brug i udlandet

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

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

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

Kort udstedes efter individuel vurdering.

## 20 Brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger

Ved brug af kortet registreres bl.a. kortnummer, beløb, dato for brug af kortet, samt hvor kortet har været brugt. Oplysningerne videregives af forretningen til os. Oplysningerne opbevares hos forretningen, i forretningens pengeinstitut/Nets og i banken. Oplysningerne

anvendes i Danske Banks bogføring, i kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning.

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

Ved tilmelding til Dankort Secured by Nets og Verified by Visa, bliver dit mobilnummer opbevaret hos Nets til brug for udsendelse af engangskoder.

## 21 Registrering af spærrede kort

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

Det fælles dankortregister er til rådighed for pengeinstitutter og forretninger, som modtager betalinger med Visa/Dankort, så disse kan

kontrollere, hvorvidt et kort, der bliver anvendt til betaling, er spærret.

## 22 Tilsyn

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

## 23 Ordliste

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

**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.

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

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

**Nets A/S** - det selskab, der administrerer Dankort-systemet.

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

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

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

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

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

Gældende fra 9. juni 2016

## Lov om betalingstjenester

### Hæftelses- og ansvarsregler

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

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

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

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

1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller

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

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

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

efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller

2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

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

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

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

ren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

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

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

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

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

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

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

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