

# Regler for Dankort

Gældende fra 1. april 2024

I det følgende kan du læse de regler, der gælder for dankort.

## 1 Regler for dankort

Disse brugerregler gælder for anvendelse af dankort i Danmark. Reglerne gælder, uanset om kortet anvendes til betaling i egentlige butikker eller om kortet anvendes til køb på internettet.

Reglerne gælder både som fysisk kort og kort i en wallet.

Forklaring på de anvendte ord og udtryk finder du til sidst i dokumentet.

## 2 Hvad kan du bruge kortet til?

Dankort er et betalingsinstrument, som du kan bruge i Danmark.

### 2.1 Hævning af kontanter

Du kan bruge dankortet til at hæve kontanter i pengeautomater, som tager imod dankort. Derudover kan du bruge dankortet til at hæve kontanter i Danske Bank og i de fleste andre danske pengeinstitutter.

Gebyrer i forbindelse med brug af kortet står i prislisten.

### 2.2 Køb i forretninger

Du kan bruge dankortet til betaling af varer og tjenesteydelser hos forretninger, der tager imod dankort.

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

Du kan anvende dit kort til køb på internettet. Derudover kan du bruge kortet til køb via post- og telefonordre og til betaling i selvbetjente automater.

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.

### 2.3 Træk af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil køb og hævninger blive trukket på din konto samme dag, som du foretager et køb eller en hævning. Tidspunktet for trækket på kontoen vil dog afhænge af, hvornår vi modtager transaktionen.

## 2.4 Maksimumforbrug

Du må kun hæve kontanter eller købe for det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med os – se afsnit 2.6-2.10.

## 2.5 Kontaktløs funktion eller kort i wallet

Hvis du bruger den kontaktløse funktion eller kort i wallet (f.eks. Dankort på mobilen), er der en beløbsgrænse, der bestemmer, om du skal indtaste pinkode. Beløbsgrænsen kan du se på danskebank.dk. Beløbsgrænsen kan ændres, og du bliver ikke informeret, hvis beløbet forhøjes eller nedsættes med mindre end 50 % inden for et kalenderår.

Hvis transaktionen er større end den gældende betalingsgrænse, vil du automatisk blive bedt om at godkende betalingen ved at indtaste pinkode. Du vil med mellemrum kunne blive bedt om at indtaste pinkoden, selvom beløbet er inden for den gældende beløbsgrænse.

## 2.6 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.

## 2.7 Spil og lotteri

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

## 2.8 Hævning

Dankortet har et maksimum for hævning pr. døgn. Beløbet fremgår af prislisen.

## 2.9 Øvrigt

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

Der kan i nogle pengeinstitutter og automater være grænser for, hvor store beløb, du kan få udbetalt. Du kan blive opkrævet gebyr, hver gang du hæver kontanter uanset beløbets størrelse.

## 2.10 Kort i wallet med begrænset trækingsret

Du kan give andre – f.eks. dit barn – mulighed for via et virtuelt kort i en wallet (f.eks. Dankort på mobilen) at betale med dit dankort med særlige begrænsninger.

Dette sker via særlige apps til mobiltelefonen, hvor du opretter betalingsmulighed via dit dankort og fastsætter begrænsninger for betalingsbeløbet. Efter oprettelse har f.eks. personen mulighed for at betale via sin mobiltelefon i forretninger.

Oprettelse og brugervejledning til funktionen vil fremgå af app'en.

## 2.11 Fordelsprogrammer

Du kan knytte dankort til forskellige fordelsprogrammer. Dankort må kun tilknyttes til fordelsprogrammer, der er godkendt af Nets. Du kan se hvilke fordelsprogrammer, der er godkendt her: <http://dankort.dk/Pages/Loyalitetskort.aspx>

## 3 Brug af dankort

### 3.1 Betaling

Inden du godkender en betaling eller en hævning, skal du altid sikre dig, at beløbet er korrekt. Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. Se dog afsnit 8 og 9 vedrørende muligheden for tilbageførsel af en betaling.

Du bør så vidt muligt altid sørge for at få en kvittering for din transaktion (i visse selvbetjente automater får du dog ingen kvittering). Du skal sikre dig, at beløbet

stemmer med udbetalingen eller købet, og at korrekt dato er rigtig. Du bør gemme kvitteringen, til du har set, at det rigtige beløb er trukket på din konto, jf. pkt. 7.

Du kan bruge dit dankort på følgende måder:  
Aflæsning/kontrol af data fra kortet via

- chip eller magnetstribe og pinkode
- den kontaktløse funktion  
wallet - f.eks. Dankort på mobilen
- chip eller magnetstribe i selvbetjente automater uden pinkode.

Indtastning af oplysninger fra kortet (f.eks. ved køb på internettet, hvor data ikke aflæses elektronisk):

- Registrering af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre (typisk hvor du selv indtaster oplysningerne).

Forudgående registrering af kortdata, f.eks.

- aftale med den enkelte forretning om at registrere kortdata til brug for fremtidige køb godkendt og oprettet 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.

Med pinkode

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

Med underskrift

Skriv aldrig under på en nota,

- hvis beløbet ikke står på notaen
- hvis beløbet er forkert.

Hvis du bliver opmærksom på, at der 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 dankort, f.eks. drikkepenge, skal du sikre dig, at forretningen udleverer en kvittering på det fulde beløb.

Når du bruger dit dankort til f.eks. leje af bil eller under check-in på et hotel, er det sædvanligt, at du bliver bedt om at give udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at trække yderligere beløb. Du skal være opmærksom på, at udlejningsselskabet eller hotellet herved får mulighed for efterfølgende at trække på din konto (se afsnit 8).

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

### 3.2 Kontaktløs funktion

Hvis dit kort har kontaktløs funktionalitet, kan du vælge at bruge den kontaktløse funktion, når du handler i forretninger, der tilbyder den service.

I terminaler, hvor den kontaktløse funktion er klar, bruger du kortet uden at sætte det ind i terminalen. Du accepterer i stedet betalingen ved at holde kortet helt hen til en terminalen (0-3 cm. afstand). 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. 2.5. Du vil med mellemrum kunne blive bedt om at godkende betalingen ved at taste pinkoden, selvom beløbet er inden for den gældende beløbsgrænse for køb med den kontaktløse funktion.

### 3.3 Kort i wallets

Du kan knytte dit dankort til en app i din mobiltelefon, og betale med f.eks. dankortet via denne funktion (Dankort på mobilen). Du kan se en oversigt over godkendte wallets her på dankorts hjemmeside <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 dit pengeinstitut. Tilmelding sker ved brug af NemID (eller lignende sikkerhed). I app'en skal du registrere det fysiske kort, som du ønsker at betale med. Herudover vil du blive bedt om at vælge en personlig sikkerhedsforanstaltning, f.eks. pinkode, som du skal bruge, hvis et køb med f.eks. Dankort på mobilen kræver, at du bruger en personlig sikkerhedsforanstaltning.

Information og vejledning om opsætning og brug vil fremgå af den valgte wallet. Dit pengeinstitut kan have begrænsninger for, hvor mange gange du kan tilknytte det fysiske Dankort til din mobiltelefon.

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

### 3.4 Selvbetjente automater uden pinkode

I nogle selvbetjente automater kan du anvende dankort uden at indtaste pinkode eller bruge

underskrift. I disse automater accepterer du transaktionen, når dit Dankort aflæses af automaten, eller når du efterfølgende trykker godkend.

### 3.5 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 forretningen anvender "Dankort Secured by Nets" (se afsnit 6), vil du generelt skulle anvende en yderligere personlig sikkerhedsforanstaltning. Dette kan f.eks. være en engangskode modtaget på SMS i forbindelse med købet.

Denne kode er forretningens sikkerhed for, at det er kortholder, der har kortet, når der betales. Før du taster koden, skal du sikre dig, at forretningens navn og det korrekte beløb fremgår af den sms, hvori koden er anført. Du vil i nogle forretninger kunne bruge din MitID som ekstra personlig sikkerhedsforanstaltning.

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.

### 3.6 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 og unique device id, der er godkendt, og som du kan tilmelde dankortet til på <http://dankort.dk/Pages/Dankort-i-apps.aspx>

Du har mulighed for at aftale med en forretning, at dine kortdata registreres til brug for betaling af et abonnement eller andre tilbagevendende køb. Forretningen vil selv trække de aftalte betalinger, og du skal således ikke godkende hver betaling. Når du bruger dine kortdata på denne måde, skal du sikre dig, at du kan opsigte abonnementet igen og notere dig de vilkår der gælder.

Hvis dit kort udskiftes, skal du selv opdatere dine kortoplysninger, de steder, dit kort er registreret, og hvor du ønsker fortsat at kunne betales uden godkendelse. Det sker ikke umiddelbart automatisk.

## 4 Opbevaring af kort og pinkode

### 4.1 Kort

Dit kort er personligt og må kun bruges af dig. Når du modtager kortet, skal du straks underskrive det på bagsiden i underskriftsfeltet. Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre. Dette gælder også Dankort på mobilen – jf. dog kort i wallet med begrænset trækingsret.

### 4.2 Personlig sikkerhedsforanstaltning

Din personlige sikkerhedsforanstaltning, f.eks. pinkoden, 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.

Du bør 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 ønsker at opbevare koden, skal du opbevare koden forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive pinkoden ned, bør du benytte den pinkode-husker, som du har fået tilsendt eller kan få udleveret i alle vores afdelinger.

Du må ikke oplyse din pinkode eller anden personlige sikkerhedsforanstaltning til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til sikkerhedsforanstaltningen. Når du bruger din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure den.

Hvis du har mistanke om, at andre har fået adgang til din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du med det samme kontakte dit pengeinstitut.

## 5 Fuldmagt

Ønsker du, at en anden person skal have fuldmagt til at hæve på din konto ved hjælp af et dankort, skal personen have fuldmagt til din konto og have sit eget kort med egen personlig sikkerhedsforanstaltning og pinkode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv. De er dog særlige regler for Dankort på mobilen med begrænset trækingsret – se afsnit 2.10.

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 er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Denne beskyttelse anvendes generelt, når du handler på internettet, og det er forretningen, der skal tilbyde denne sikkerhedsløsning. Danske Bank har under visse omstændigheder lovmæssig ret til at afvise din betaling, hvis forretningen ikke tilbyder dig at anvende en ekstra sikkerhedsforanstaltning.

Beskyttelsen består 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.

Sikkerheden kan også bestå i, at du ved køb på internettet efter indtastning af kortoplysninger skal benytte dit MitID til at godkende betalingen. Dette gælder f.eks., hvis du ikke har oplyst dit mobilnummer til dit pengeinstitut eller du har fået nyt mobilnummer – jf. afsnit 6.1.

### 6.1 Tilmelding

Når du modtager dit nye kort, vil det automatisk være tilmeldt 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 [danskebank.dk/betalsikkert](https://danskebank.dk/betalsikkert). Er dit mobilnummer ikke registreret hos os, kan du handle ved hjælp af MitID. Du kan også registrere dit mobilnummer hos Nets via brug af MitID, 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, 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/afmelde mobiltelefonnummeret, 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 dit pengeinstitut med det samme. Du kan evt. anvende den sikre kommunikationskanal, som dit pengeinstitut f.eks. via netbank stiller til rådighed. Ved kontrollen skal du være opmærksom på, at når du bruger dit kort til køb over internettet eller ved brug af 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 på bestillingstidspunktet.

Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i afsnit 8 og 9 vedrørende tilbageførsel af betalinger.

## 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. Det 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 og via 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, hvor kortet ikke er aflæst elektronisk, men hvor kortdata og den personlige sikkerhedsforanstaltning (f.eks. engangskode,

MitID el.lign.) er brugt til at gennemføre transaktionen

- køb i selvbetjente automater uden brug af den personlige sikkerhedsforanstaltning

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

- forretningen har trukket et højere beløb end aftalt
- den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er leveret
- 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 snarest muligt og så vidt muligt snest 14 dage, efter du er 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, hæver vi beløbet igen på din konto.

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

Disse regler gælder. Uanset om du har brugt dit fysiske kort, it kort i en wallet eller via en digital wallet.

### **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 via post- eller telefonordre.

Du kan få information herom på [danskebank.dk/indsigelse](https://danskebank.dk/indsigelse).

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

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger med dit 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, hæver vi beløbet igen 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 dokumentation for købet i forretningen, f.eks. notakopi, jf. prislisten.

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

## 10 Din pligt til at spærre kortet

### 10.1 Kort

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

- Du mister kortet
- En anden får kendskab til en af dine 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 risikere at 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.

### 10.2 Kort i wallets (f.eks. Dankort på mobilen)

Ligesom for det fysiske kort skal du spærre dit kort på mobilen, hvis:

- Du mister din mobiltelefon
- Du opdager, at dit kort på mobilen er blevet misbrugt
- Du på anden måde får mistanke om, at dit kort i en wallet (f.eks. Dankort på mobilen) 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 i en wallet (f.eks. Dankort på mobilen) er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag og tidspunkt for spærringen.

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

Hvis en anden får kendskab til pinkoden til den eller de wallets, du har registreret dit kort i, skal du snarest

muligt ændre denne. Følg vejledningen i din wallet og kontakt herefter os for yderligere information om, hvordan du skal forholde dig.

### 11 Dit ansvar ved misbrug af dit dankort

#### 11.1 Dækning af tab

Hvis kortet har været misbrugt af en anden person, dækker vi tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 11.2 og 11.3 nedenfor. Vi har bevisbyrden for, at tabet er omfattet af afsnittene nedenfor.

#### 11.2 Hæftelse og misbrug

Regler for din hæftelse af fastlagt i Lov om betalinger (Lov nr. 652 af 8. juni 2017).

Hvis kortet og pinkoden er blevet misbrugt af en anden person og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, kan du komme til at op til 375 kr. af det samlede tab (selvrisiko).

Du kan komme til at betale 375 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme personlige sikkerhedsforanstaltning (f.eks. pinkode) bliver misbrugt i forbindelse med samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort spærres samtidig.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at dit dankort har været misbrugt af en anden person og der



i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, og

- du ikke har kontaktet os snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet eller din mobiltelefon med wallet indeholdende f.eks. Dankort på mobilen er bortkommet, eller at en anden har fået kendskab til sikkerhedsforanstaltningen
- du med forsæt har overgivet sikkerhedsforanstaltningen 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 dog højst betale 8.000 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme sikkerhedsforanstaltning er blevet misbrugt i forbindelse med den samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort med samme pinkode spærres samtidigt.

### 11.3 Hæftelse for fuldt tab

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

- Du har selv videregivet sikkerhedsforanstaltningen til den, som har misbrugt dit dankort, og

- du indså eller burde have indset, at 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 forsvarligt, at beskytte sikkerhedsforanstaltningen, jf. pkt. 4, eller at spærre kortet, jf. pkt. 10.

Hvis du har flere kort med samme sikkerhedsforanstaltning (f.eks. pinkode), gælder den ubegrænsede hæftelse efter pkt. 11.3 også for hvert kort, der er misbrugt.

### 11.4 Bortfald af ansvar

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 sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af dig forud for den uberettigede anvendelse

Herudover hæfter du ikke for uberettiget anvendelse af kortet, når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af bankens ansatte, agenter eller filialer eller af en enhed, hvortil vores aktiviteter er outsourcet eller disses passivitet.

Banken hæfter i overensstemmelse med Lov om Betalinger for dit tab, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af kortet.

Banken hæfter tillige i overensstemmelse med Lov om Betalinger, hvis du lider tab som følge af en uberettiget anvendelse, hvor vi ikke kræver brug af personlig sikkerhedsforanstaltning, medmindre du har handlet svigagtigt.

Du hæfter kun for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af kortet, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført i banken.

## 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. Det kan ske, f.eks. via Danske Netbank, Danske Netpost, e-Boks, pr. email eller telefon.

### 12.2 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 ophævet
- hvis du overtræder reglerne, herunder hvis kortkontoen kommer i overtræk
- hvis dankort er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand
- hvis vi ikke har kunnet gennemføre kundekendingsprocedure i henhold til hvidvasklovgivningen.

I tilfælde af overtræk vil du blive rykket skriftligt, før kortet bliver spærret. Øjeblikkelig spærring kan dog være nødvendig, 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 årsagen til og tidspunktet for spærringen.

Du skal være opmærksom på, at vi, forretninger, Nets m.fl. aldrig vil bede dig oplyse dit MitID, din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning, f.eks. kode til internethandel eller engangskode, som du har modtaget på sms.

### 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 banken 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 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 om det, bl.a. gennem annoncering i dagspressen.

### 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. Dankort på mobilen udløber samtidig med det kort, det er knyttet til.

### 14 Opsigelse

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

Hvis du eller banken opsiges 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 Complaint Management Function, der er klageansvarlig i banken.

Adressen er

Danske Bank  
Complaint Management Function  
Bernstorffsgade 40  
1577 København V  
E-mail: klageservice@danskebank.dk

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

Det finansielle ankenævn  
Amaliegade 7  
2500 Valby  
Telefon 35 43 63 33  
pengeinstitutankenævnet.dk

eller til

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
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  
 Carl Jacobsens Vej 35  
 2500 Valby  
 E-mail: datatilsynet.dk

## 17 Nyt eksemplar af brugerreglerne

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

## 18 Gebyrer

### 18.1 Bankens gebyr

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 prislisten.

## 19 Vurdering af kortansøger

Kort udstedes efter individuel vurdering.

## 20 Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger

Ved accept af disse regler og brug af dankort giver du samtidig samtykke til behandling af personoplysninger. Ved brug af kort er det bl.a. kortnummer, beløb, dato for brug af samt hvor dit kort har været brugt, der betragtes som personoplysninger.

Behandling af oplysninger om dig sker alene til formål, som er nødvendige for, at du kan anvende kortet som aftalt, herunder gennemførelse af betalinger. Oplysningerne behandles i henhold til databeskyttelsesforordningen, herunder EU's persondataforordning (Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EU) 2016/679).

Oplysningerne opbevares hos forretningen, i forretningens pengeinstitut og dennes dataleverandør (f.eks. Nets) og opbevares i banken til brug for bogføring, kontoudskrifter og evt. senere retning af fejl.

Oplysninger videregives kun til brug for gennemførelse af transaktioner, hvor lovgivningen kræver det eller for at hindre misbrug af kortet. Oplysningerne opbevares i løbende år plus 5 år.

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

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til behandlingen af dine personoplysninger ved at kontakte os. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, skal du dog være opmærksom på, at du ikke længere vil kunne bruge kortet. Hvis du er utilfreds med behandlingen af dine personoplysninger, kan du klage til

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

eller til

Datatilsynet  
 Borgergade 28, 5.  
 1300 København K  
 (email:dt@datatilsynet.dk)

## 21 Tilsyn

Danske Bank er underlagt Finanstilsynets tilsyn, og registreret i Finanstilsynet 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 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 personligt softwarebaseret løsning, hvor du registrerer din kortoplysninger til brug for fremtidige internetkøb i en internetforretning.

**Engangskode:** En kode, du modtager via SMS til den tilmeldte mobiltelefon. Du skal bruge den tilsendte kode sammen med dit kodeord til internethandel ved køb i forretninger, der bruger Dankort Secured by Nets.

**Én 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.

**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.

**Kodeord til internethandel:** En kode, som du selv vælger som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal handle på internettet. Kodeordet bruges sammen med 'engangskode'.

**Kort:** Det fysiske kort

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

**MitID:** MitID er en digital signatur.

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

### Personlig sikkerhedsforanstaltning:

Personaliserede elementer, som kortudsteder har stillet til rådighed for kortholder med henblik på at foretage autentifikation af kortholder. Dette kan f.eks. være pinkode, kode til wallet, fingeraftryk, ansigtsgenkendelse eller lign. Dankort Secured By Nets anses også som personlig sikkerhedsforanstaltning.

**Pinkode:** Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til dit fysiske kort.

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

**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 kontanthævnning eller enkeltkøb i butik, på internettet el.lign.

**Walletudbyder:** En udbyder af wallet.

**Wallet:** En "digital Wallet" er en personlig softwarebaseret løsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige internetkøb i en internetforretning.

Gældende fra 1. april 2024

## 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 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.