

---

**Indholdsfortegnelse**

<b>1. Regler for brug af hævekort</b> .....	3
2. Hvad kan du bruge kortet til? .....	3
<b>3. Lov om betalinger</b> .....	3
<b>4. Opbevaring af kort og Pinkode</b> .....	3
<b>5. Kontrol af posteringer</b> .....	4
<b>6. Tilbageførsel af hævninger, som du ikke har godkendt</b> .....	4
<b>8. Kreditbankens ret til at spærre kortet</b> .....	4
<b>9. Underretning</b> .....	5
<b>10 Dit hæftelsesansvar ved misbrug kortet</b> .....	5
<b>11 Kreditbankens erstatningsansvar</b> .....	6
<b>12. Ændring af navn eller adresse samt ophør med brug af kort</b> .....	7
<b>13. Ombytning af fysisk kort</b> .....	7
<b>14. Fornyelse af kort</b> .....	7
<b>15. Opsigelse af kortet/kortkonto</b> .....	7
<b>16. Misligholdelse</b> .....	7
17. Fuldmagt .....	7
18. Ændring af kortbestemmelser .....	7
19. Arbejdskonflikter.....	8
20. Klager .....	8
21. Tilsyn .....	8
22. Nyt eksemplar af Kortbestemmelserne .....	8
23. Omkostninger ved erhvervelse og brug af kortet.....	8
24. Vurdering af kortansøger .....	8
25. Samtykke til registrering, brug, opbevaring og videregivelse af personoplysninger. ....	8

**Kreditbanken A/S, H. P. Hanssens Gade 17, 6200 Aabenraa, [mail@kreditbanken.dk](mailto:mail@kreditbanken.dk)**

### **Gode råd om hævekort**

#### **Opbevar kortet forsvarligt**

Kontrollér med jævne mellemrum, at du ikke har mistet dit kort. Det er lige så personligt som pas, kørekort, sundhedskort og lignende.

#### **Husk pinkoden**

Har du behov for at notere din pinkode, så bed Kreditbanken om en pinkodehusker. Pinkoden må aldrig opbevares sammen med eller noteres på kortet.

#### **Kun du må kende din pinkode**

Koden er din elektroniske underskrift. Uanset hvad der sker, og hvor i verden du befinder dig, må du aldrig oplyse pinkoden til andre.

Vælg aldrig din pinkode som password til pc'er eller andre systemer med selvvalgt kode. Du må heller ikke indtaste din pinkode på telefontastaturer eller lignende.

#### **Brug pinkoden diskret**

Stil dig tæt på terminalen eller pengeautomaten, og dæk tasterne f.eks. med den frie hånd, mens du taster pinkoden.

#### **Kontrollér altid, at feltet med totalbeløb og dato er udfyldt, når du underskriver en nota**

Kontrollér, at dato og beløb er korrekte. Sæt en vandret streg eller krydser i eventuelle tomme felter før og efter beløbet, så det ikke bagefter kan forhøjes.

#### **Hold øje med kortets udløbstidspunkt**

Efter udløb vil kortet blive afvist. Du modtager automatisk et nyt kort ca. 14 dage før udløb. Har du brug for at få kortet ombyttet tidligere, skal du kontakte Kreditbanken.

#### **Udlevering af kortoplysninger**

Udlevér aldrig dine kortoplysninger, hvis du får uopfordrede henvendelser på f.eks. e-mail, sms eller via sociale medier. Slet henvendelsen med det samme. Har du svaret på henvendelsen og udleveret dine kortoplysninger, skal du med det samme kontakte Kreditbanken for at spærre dit kort.

#### **Meld det straks, hvis dit kort forsvinder eller bliver stjålet, eller du har mistanke om, at din pinkode er afluret, eller at andre bruger dit kortnummer**

**Kontakt straks Kreditbanken eller – uden for Kreditbankens åbningstid - Spærreservice på 7333 1728 eller Nets på telefon +45 44 89 29 29**

Du skal opgive dit navn og din adresse, navnet på dit pengeinstitut og dit kortnummer, kontonummer eller cpr-nummer. Så bliver dit kort straks spærret og kan ikke bruges.

---

### 1. Regler for brug af hævekort

Disse regler gælder for brugen af hævekort udstedt af Kreditbanken. I øvrigt gælder Kreditbankens Almindelige forretningsbetingelser.

### 2. Hvad kan du bruge kortet til?

Kortet kan bruges til:

- a) Udbetaling af kontanter ved kassen eller fra pengeautomat i Kreditbanken.
- b) Udbetaling af kontanter fra visse andre pengeautomater.

Nærmere oplysninger herom kan fås ved henvendelse til Kreditbanken.

Der kan kun foretages udbetalinger op til det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med Kreditbanken. Ved udbetaling fra en pengeautomat kan Kreditbanken fastsætte begrænsninger i udbetalingen. Eventuelle begrænsninger oplyses af Kreditbanken i forbindelse med udlevering af dit hævekort.

### 3. Lov om betalinger

Lov om betalinger finder anvendelse i forhold til udstedelse af betalingsinstrumenter, herunder hævekort. Uddrag af loven vedrørende hæftelse og ansvar kan læses nedenfor.

Hele lovteksten findes på [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk).

### 4. Opbevaring af kort og Pinkode

#### Kort

Dit kort er personligt og må kun bruges af dig. Når du modtager kortet, skal du straks underskrive det på bagsiden i underskrifts-feltet. 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, om andre kan have fået adgang til pinkoden. Hvis dette er tilfældet, skal du straks henvende dig til Kreditbanken.

Du bør lære pinkoden udenad. Du må ikke opbevare Pinkoden 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 pinkoden.

Hvis du ikke kan lære pinkoden udenad eller ønsker at opbevare pinkoden, skal den opbevares forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive Pinkoden ned, bør du bruge den pinkodehusker, som du har fået tilsendt eller kan få udleveret i Kreditbanken.

#### Fuldmagt

Kort og pinkode må kun bruges af dig personligt

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

---

Ønsker du ikke længere, at personen skal kunne hæve på kontoen, skal fuldmagten tilbagekaldes skriftligt over for Kreditbanken. Hævekortet skal herefter tilbageleveres til Kreditbanken.

### **5. Kontrol af posteringer**

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du i forbindelse med kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller som du ikke mener at have godkendt, skal du straks henvende dig til Kreditbanken.

### **6. Tilbageførsel af hævninger, som du ikke har godkendt**

Hvis du mener, at der er gennemført en eller flere betalinger med dit kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du henvende dig til Kreditbanken, snarest muligt efter at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Under alle omstændigheder skal du henvende dig til Kreditbanken, senest 13 måneder efter at beløbet er trukket på din konto.

Kreditbanken 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 Kreditbanken, igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil Kreditbanken eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for dig, se afsnit 10.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan Kreditbanken 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.

### **7. Din pligt til at spærre kortet**

Du skal kontakte Kreditbanken snarest muligt, 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
- eller du på en anden måde får mistanke om, at kortet kan blive misbrugt.

Uden for Kreditbankens åbningstid skal du give besked til Nets på tlf. +45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilken pengeinstitutafdeling kontoen føres og om muligt kortnummer, kontonummer eller cpr-nummer for straks at få kortet spærret.

Du kan også spærre kortet i netbank/og eller mobilbank.

Når kortet er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen. Hvis et spærret kort findes igen, skal du kontakte Kreditbanken og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig.

### **8. Kreditbankens ret til at spærre kortet**

Kreditbanken er berettiget til at spærre for brug af hævekortet

- hvis den konto, dit kort er knyttet til, er ophævet, eller hvis kontoen er opsagt, og et eventuelt opsigelsesvarsel er udløbet, eller

- hvis du overtræder kortbestemmelserne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk eller
- hvis kortet er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

Kreditbanken vil underrette om spærringen og årsagerne hertil inden spærringen gennemføres eller, såfremt dette ikke er muligt, umiddelbart derefter, medmindre dette vil skade hensynet til sikkerheden.

Kreditbanken kan desuden forlange alle fysiske kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage, og slette alle virtuelle kort.

## 9. Underretning

Kreditbanken vil underrette kunden om mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler. Underretningen kan f.eks. ske ved telefonisk henvendelse til kunden, meddelelse i netbank eller anden tilsvarende sikker procedure.

## 10 Dit hæftelsesansvar ved misbrug kortet

10.1. Er du over 18 år og myndig gælder følgende regler

10.1.1. I tilfælde af at kortet har været misbrugt af en anden person, vil Kreditbanken dække dit tab medmindre tabet er omfattet af afsnit.

10.1.2. Hvis kortet og pinkoden er blevet misbrugt af en anden person, skal du dække op til 375 kr. af det samlede tab (selvrisiko). Du skal højst betale 375 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme pinkode bliver misbrugt i forbindelse med den samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidigt.

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

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

Du skal højst betale 8.000 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme pinkode bliver misbrugt i forbindelse med den samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidigt.

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

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

10.1.5. 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 til at opbevare kortet forsvarligt og beskytte pinkoden, jf. punkt 4 eller spærre kortet, jf. punkt 7.

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

10.1.7. Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at dit pengeinstitut 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 dit pengeinstitut, eller hvis tabet, tyveriet eller uberettigede tilegnelse af kort og/ eller pinkode ikke kunne opdages af dig forud for misbruget.

10.1.8. Er du under 18 år bliver dit ansvar for andres misbrug af dit kort vurderet efter værgemålslovens regler og reglerne om umyndiges erstatningskrav. Det betyder, at selvriskoen på 375 kr. ikke bruges og at reglerne om hæftelse i lov om betalingstjenester kun anvendes, hvis det er til fordel for dig.

10.2. Er du under 18 år, gælder følgende regler:

10.2.1 Mister du dit kort, og bliver det misbrugt af andre, hæfter du normalt ikke for misbruget – og heller ikke for selvriskoen på 375 kr., se punkt 10.1.2. Du skal dog være opmærksom på, at det kan følge af reglerne i værgemålsloven eller reglerne om unges erstatningsansvar, at du alligevel hæfter for misbruget, hvis du f.eks. har handlet groft uansvarligt. Det kan være groft uansvarligt, hvis du giver kortet og pinkoden til en kammerat, som herefter kan misbruge kortet. Det kan også være groft uansvarligt, hvis du skriver pinkoden på kortet og lader kortet ligge frit fremme, f.eks. i dit klasselokale.

I de tilfælde, hvor din retsstilling i forbindelse med misbrug vil blive forbedret, vil reglerne om ansvar i afsnit 10.1 finde anvendelse.

## **11 Kreditbankens erstatningsansvar**

Kreditbanken er erstatningsansvarlig, hvis det på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er Kreditbanken dog 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 Kreditbanken selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne,
- svigt i Kreditbankens 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 Kreditbanken selv eller dens organisation, og uanset konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af Kreditbanken,
- andre omstændigheder, som er uden for Kreditbankens kontrol.

Kreditbankens ansvarsfrihed gælder ikke hvis:

- Kreditbanken burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller over-vundet årsagen til tabet
- lovgivningen under alle omstændigheder gør Kreditbanken ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

---

### **12. Ændring af navn eller adresse samt ophør med brug af kort**

Hvis du ændrer navn eller ikke længere ønsker at bruge kortet, skal du straks skriftligt meddele Kreditbanken dette. Du skal returnere dit fysiske kort i overklippet stand. Hvis du ændrer adresse, skal dette straks meddeles skriftligt til Kreditbanken.

### **13. Ombytning af fysisk kort**

Kreditbanken ejer de til enhver tid udstedte kort. Kreditbanken kan til enhver tid meddele dig, at kortet skal ombyttes, hvorefter kortet ikke må benyttes. Du vil hurtigst muligt modtage et nyt fysisk kort. Det tidligere udstedte fysiske kort skal indsendes til Kreditbanken i overklippet stand.

### **14. Fornyelse af kort**

Dit hævekort vil automatisk blive fornyet, medmindre Kreditbanken har fået skriftlig meddelelse om opsigelse, eller Kreditbanken har opsagt kortet, jf. punkt 15 og 16.

### **15. Opsigelse af kortet/kortkonto**

Kreditbanken kan med 2 måneders varsel opsigte aftalen med mindre der foreligger misligholdelse. I tilfælde af opsigelsen vil du få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

Du kan opsigte aftalen med dit pengeinstitut med 1 måneds varsel.

Hvis du eller dit pengeinstitut opsiger aftalen, skal du tilbagelevere dit fysiske kort til dit pengeinstitut. Hvis du sender kortet med posten, skal det klippes over inden afsendelsen.

### **16. Misligholdelse**

I følgende situationer er Kreditbanken berettiget til at ophæve aftalen om kortet uden varsel:

- Hvis du udsættes for individuel retsforfølgning i form af udlæg eller arrest,
- Hvis du kommer under rekonstruktion eller konkurs eller indleder forhandling om gældssanering,
- Hvis du afgår ved døden.
- Hvis du tager fast ophold uden for landets grænser,
- Hvis du har givet urigtige oplysninger af betydning for kortets oprettelse.
- Hvis du får spærret dit kort som følge af, at kortbestemmelserne overtrædes jf. punkt 6.

### **17. Fuldmagt**

Kort og pinkode må kun bruges af dig personligt.

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

Ønsker du ikke længere, at personen skal kunne hæve på kontoen, skal det fysiske kort leveres tilbage til banken i forbindelse med, at du skriftligt kalder fuldmagten tilbage.

### **18. Ændring af kortbestemmelser**

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

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

---

Ændres kortbestemmelserne, skal du – senest inden ændringerne træder i kraft – give os besked, hvis du ikke ønsker at være bundet af de nye betingelser. Hvis du ikke giver besked, betragtes dette som din accept af ændringerne.

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

### **19. Arbejdskonflikter**

Du kan ikke bruge kortet hvis Kreditbanken, Nets og/eller disse selskabers datacentre inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør vil der så hurtigt som muligt blive orienteret om det via annoncering i dagspressen.

### **20. Klager**

Hvis du vil klage, kan du henvende dig til dit Kreditbanken. Får du ikke medhold i din klage, kan du henvende dig til: Pengeinstitutankenævnet, Amaliegade 8 B, 2. sal, Postboks 9029, 1022 København K eller Forbrugerombudsmanden, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby.

Grønlandske kunder, der ikke får medhold i deres klage hos Kreditbanken, kan henvende sig til Forbruger-klageudvalget, Kujallerpaat 1A, Postboks 689, 3900 Nuuk.

Hvis du ønsker at klage over behandlingen af dine personoplysninger, kan henvendelse ske til. Får du ikke Kreditbanken medhold, kan du klage til Datatilsynet, Borgergade 28, 5. sal, 1300 København K.

### **21. Tilsyn**

Kreditbanken er underlagt Finanstilsynets tilsyn, og registreret i pengeinstitutregisteret.

### **22. Nyt eksemplar af Kortbestemmelserne**

Hvis du mister kortbestemmelserne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på dit Kreditbankens hjemmeside eller henvende dig personligt til Kreditbanken.

### **23. Omkostninger ved erhvervelse og brug af kortet**

#### **23.1 Prisliste**

Omkostninger i forbindelse med erhvervelse og brug af kortet m.v. fremgår af prislisen. Nyeste udgave af prislisen kan du altid få i dit pengeinstitut eller evt. se på Kreditbankens hjemmeside.

#### **23.2 Årligt kortgebyr**

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

### **24 Vurdering af kortansøger**

Kort udstedes efter individuel vurdering.

### **25 Samtykke til registrering, brug, opbevaring og videregivelse af personoplysninger.**

Ved accept af disse regler og brug af hævekortet giver du samtidig samtykke til behandling af dine 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 hævnninger. Oplysningerne opbevares i dit pengeinstitut til brug for bogføring, kontoudskrifter og evt. senere retning af fejl.

Personoplysninger videregives kun, hvor lovgivningen kræver det eller for at hindre misbrug af kortet.

Oplysningerne opbevares i løbende år plus 5 år.

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

### **25.1 Registrering ved brug af kort**

Ved brug af kortet noteres kortnummer, beløb, dato for brug af kortet samt hvor kortet har været brugt. Oplysningerne registreres automatisk i Kreditbankens edb-system. Oplysningerne anvendes i Kreditbankens bogføring, i kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning. Oplysninger videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det eller til brug for retssager om krav opstået i forbindelse med brug af kortet. Oplysningerne opbevares i fem år.

## **Lov om betalinger (uddrag)**

### **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.

---

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

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

Stk. 3. Er udbyderen af betalingsinitieringstjenester ansvarlig for den uautoriserede betalingstransaktion skal udbyderen af betalingsinitieringstjenesten efter den kontoførende udbyders anmodning straks holde den kontoførende udbyder skadesløs for tab eller betalte beløb som følge af tilbagebetalingen til betaleren, jf. § 98, stk. 3. Stk. 4. Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om den tekniske gennemførelse af underretningen, jf. stk. 1, 2. pkt. 23

**§ 100.** Betalers udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaler 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 betaler 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 betalers udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og 1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrumentet 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. 4, 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 betalers 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 betalers 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 dens 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 betalers udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtager eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalers udbyder, hvis betalingsmodtager 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 betalers udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten tilhørende betalingsinstrument eller personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse. Stk. 9. Uanset stk. 3-5, hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager 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 betalers udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

Stk. 9. Uanset stk. 3-5, hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager 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 betalers udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

Stk. 10. Stk. 1-9 finder tillige anvendelse på elektroniske penge, medmindre det ikke er muligt for betalers udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

**KOMMENTAR:**

De relevante regler om betalingstjenester findes i lov om betalinger.

Hvad bruges Vilkårene til?

Pengeinstituttet skal ved udførelse af betalingstransaktioner give kunderne en række oplysninger om betingelserne for gennemførelse af betalingen. Med Vilkårene sikres det, at kunderne ikke skal have de samme oplysninger gang på gang ved hver betalingstransaktion, men alene ved kundeforholdets oprettelse.

Vilkårene skal udleveres på papir eller andet varigt medium.

Pkt. 7. Det følger af betalingsloven, at kunden skal kontakte sit pengeinstitut " snarest muligt" efter, at kunden er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion, og under alle omstændigheder skal kunden henvende sig til sit pengeinstitut senest 13 måneder efter, at beløbet

er trukket på kontoen. Der er dog ikke noget til hinder for, at pengeinstituttet stiller kunden bedre end loven foreskriver og eventuelt forlænger indsigelsesfristen.

Pkt. 10: I betalingsloven er der fastsat regler for, hvor kunden kan pålægges et hæftelsesansvar i forbindelse med tredjemandsmisbrug. I alle andre tilfælde skal pengeinstituttet holde kunden skadesløs. Der er ikke noget til hinder for, at pengeinstituttet stille kunden bedre end loven forskriver og eventuelt sænker eller helt fjerne kundens selvrisiko

Pkt. 15: Den maksimale opsigelsesfrist for kunden er 1 måned og opsigelsesfristen for pengeinstituttet er minimum 2 måneder. Ændringer til ugunst skal varsles med minimum 2 måneder. Modsat er der ikke noget til hinder for, pengeinstituttet i sine vilkår stiller kunden bedre ved eksempelvis at forkorte kundens opsigelsesfrist og forlænge pengeinstituttets.

---

**Sidst redigeret: 12-12-2017**