



Avtalevilkår for: yA Brukskonto med eller uten bankkort (Mastercard), yA Høyrentekonto og yA Høyrentekonto Pluss

1. april 2019

1. Om kontoavtalen

Lov av 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven) krever at banken inngår en kontoavtale med sine kunder ved opprettelse av innskuddskonto og bruk av betalingstjenester knyttet til kontoen. Ved opprettelse av flere konti vil avtalevilkårene gjelde likelydende for alle kontoforholdene. De bestemmelsene i avtalevilkårene som omhandler bankkort (Mastercard) vil kun gjelde for kontoforhold der det er tilknyttet bankkort (Mastercard). Det kan ikke tilknyttes bankkort til høyrentekonto.

Kontoavtalen skal være skriftlig. Skriftlighetskravet er ikke til hinder for at avtalen kan inngås og endres ved hjelp av et elektronisk medium så fremt kunden ønsker dette og avtalens innhold i sin helhet er tilgjengelig før avtaleinngåelsen eller endringen. Banken vil an vise nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av elektronisk kommunikasjon ved inngåelse og endring av avtaler.

Kontohaver eller den som oppretter en konto for andre herunder for mindreårige og andre umyndige, skal ved kontoopprettelsen legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene.

2. Informasjon før inngåelse av kontoavtale

Etter finansavtaleloven skal banken før det blir inngått kontoavtale gi kontohaver skriftlige opplysninger om sentrale vilkår i avtaleforholdet. Opplysningene kan gis kontohaver ved bruk av elektronisk kommunikasjon, se nedenfor. Det skal blant annet gis opplysninger om renter, priser, hvordan kontoen og tilhørende betalingsinstrumenter kan brukes, ansvar og risiko ved bruk av kontoen og for andres urettmessige bruk av den, samt hvilke regler som gjelder for innskuddsgaranti.

Kontohaver bekrefter ved sin søknad å ha mottatt slike opplysninger og fått anledning til å sette seg inn i opplysningene før kontoavtalen ble inngått. Opplysningene anses som en del av kontoavtalen.

3. Utvidelse av kontoavtalen med nye produkter og tjenester

Blir kontohaver og banken enige om å utvide (supplere) gjeldende kontoavtale med andre betalingstjenester, vil kontohaver motta gjeldende prisliste og særskilte avtalevilkår for de(n) betalingstjenester som utvidelsen gjelder for.

4. Om disponenter og fullmaktsforhold

De(n) som gis disposisjonsrett til kontoen (disponenter) skal legitimere seg overfor banken og bekrefte riktigheten av opplysningene. Opplysninger om disponenter og fullmaktsforhold noteres på en egen blankett og regnes som en del av kontoavtalen.

5. Kontoopprettelse – legitimasjon

Ved opprettelse av konto skal kontohaver oppgi fullt navn, bostedsadresse, fødselsnummer eller D-nummer. Har kontohaver hverken fødselsnummer eller D-nummer skal fødselsdato, fødested, statsborgerskap og kjønn oppgis. Banken kan i så fall rekvirere D-nummer for vedkommende. Kontohaver skal legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene. Ved endringer i de gitte opplysninger skal kontohaver varsle banken så snart som mulig.

Banken kan ikke uten saklig grunn avslå å ta i mot innskudd eller utføre betalingstjenester på vanlige vilkår. Banken vil gi underretning om avslag uten ugrunnet opphold. Lovligheten av avslaget kan bringes inn for Finansklagenemnda.

Dersom banken tilbyr at en konto opprettes av flere i fellesskap, skal alle gi opplysninger og legitimere seg som nevnt ovenfor. Normalt vil bare en av kontohaverne få tilsendt kontoutskrifter. I oppgave til ligningsmyndighetene vil normalt bare en av kontohaverne bli oppgitt som eier, men med anmerkning om at kontoen eies av flere.

6. Kontoavtale

Kontoavtalen skal være skriftlig. Kontohaver skal få et eksemplar av avtalen enten på papir eller et varig elektronisk medium som det er inngått avtale om. Kontohaver kan til enhver tid så lenge avtaleforholdet løper be om avtalevilkårene og informasjon som banken er forpliktet til å gi etter finansavtaleloven § 15 annet ledd.

Avtalevilkår, meldinger fra banken mens avtaleforholdet løper samt annen informasjon som kontohaver har krav på vil være på norsk med mindre annet er avtalt.

7. Opprettelse av konto for tredjemann

Dersom banken tillater at konto opprettes for en annen, må den som oppretter kontoen dokumentere så vel sitt eget som kontohavers fulle navn, adresse, fødselsnummer eller D-nummer. Har vedkommende ikke fått tildelt fødselsnummer eller D-nummer skal isteden oppgis fødselsdato, fødested, statsborgerskap og kjønn. Banken kan i så fall rekvirere D-nummer for vedkommende.

Innestående på kontoen anses fullt ut å tilhøre kontohaver fra og med opprettelsen, og kan bare disponeres av kontohaver eller den kontohaver utpeker. Banken vil etter opprettelse av kontoen sende all lovpålagt informasjon til kontohaver, blant annet om renter, priser, hvordan kontoen og tilhørende betalingsinstrumenter kan brukes, ansvar og risiko ved bruk av kontoen og for andres urettmessige bruk av den, samt hvilke regler som gjelder for innskuddsgaranti. Hvis kontohaver senere motsetter seg kontoopprettelsen, vil innskuddet bli returnert til den som opprettet kontoen. Det vil ikke bli krevet avslutningsgebyr dersom kontohaver avslutter kontoen innen tre måneder etter opprettelse.

Ved opprettelse av konto for kontohaver som er umyndig, kommer også reglene om umyndige til anvendelse.

8. Umyndige

En umyndig kan ikke opprette konto eller disponere over innestående på konto uten samtykke fra verge. Er det to verger, skal begge samtykke. Dersom den umyndige skal disponere innestående på kontoen på egen hånd i henhold til vergemålslovens regler, skal vergen(e) avgi erklæring om dette. Etter skriftlig samtykke fra vergen(e) kan den umyndige også inngå avtale om betalingstjenester og om å benytte betalingsinstrumenter.

For kontoer som bare kan disponeres med samtykke fra verge, kan bestemmes at bare en av vergenes medvirkning er nødvendig.

For øvrig suppleres kontoavtalen av vergemålslovens regler, lov om skadeserstatning og andre lover som fastsetter særlige regler for umyndige.

Opplysninger som banken etter avtalen skal meddele kontohaveren, skal gis verge, med mindre overformyndieret skal ha opplysningene fordi de har meddelt banken å ha overtatt forvaltning av kontoen. For kontoer som den umyndige har rett til å disponere over på egen hånd, gis opplysningene til den umyndige.

Vergemålsloven har nærmere regler om vergenes plikt til å innhente samtykke fra overformyndieret for uttak fra eller annen disponering av kontoen. Disse regler gjelder også dersom vergen motsetter seg tredjemanns opprettelse av konto for mindreårige. Banken har etter vergemålsloven rett til å gi opplysninger til overformyndieret om uttak på eller annen disponering av kontoen.

9. Behandling av personopplysninger (kundeopplysninger)

9.1. Behandlingsgrunnlag og samtykke

Personopplysningsloven av 15. juni 2018 nr. 31 inneholder regler om registrering, utlevering og annen form for behandling av personopplysninger som kan knyttes til en enkeltperson. På denne bakgrunn har banken utarbeidet veiledningen i punktet her. Disse reglene supplerer de øvrige avtalevilkår for bankens produkter og tjenester: Innskudd og andre spareprodukter, kontohold, betalingstjenester, utlån mv. Reglene er generelle, det vil si at de gjelder for alle avtaleforhold, både nåværende og fremtidige, som kunden har med banken.

Bankens behandling av personopplysninger skjer innfor rammen av de generelle reglene i personopplysningsloven, konsesjoner fastsatt av Datatilsynet og særskilte lovregler om behandling av personopplysninger. Dersom ikke annet hjemmelsgrunnlag foreligger, vil bankens behandling basere seg på frivillig, uttrykkelig og informert samtykke fra kunden. Samtykke er ikke nødvendig for personopplysninger som registreres og brukes for å gjennomføre en avtale eller utføre et oppdrag fra kunden.

9.2. Bankens kunderegister

Med kunde menes i denne forbindelse enhver som benytter seg av bankens produkter og tjenester eller på annen måte inngår avtale med

banken, herunder kontoavtale, avtale om lån og avtale om kausjon eller realkausjon.

Banken vil ved avtaleinngåelsen registrere opplysninger om kunden og avtaleforholdet som banken har saklig behov for. Banken vil registrere alle endringer i avtaleforholdet, tjenestebruk, alle oppdrag og øvrig korrespondanse mellom partene, og alle inn- og utbetalinger i forbindelse med avtalene. Banken vil på tilsvarende måte registrere personopplysninger om eventuelle medskyldnere, kausjonister, realkausjonister, verger og andre som banken har saklig behov for å registrere på grunn av deres forhold til kunden.

Banken vil også registrere opplysninger om personer som banken har avslått å inngå avtale med i den hensikt å kunne underrette vedkommende om avslaget og eventuelt i ettertid å kunne dokumentere forholdet, herunder at et avslag om innskudd og utføring av betalingstjeneste var saklig begrunnet.

9.3. Innsamling

Personopplysninger som registreres vil banken i hovedsak motta direkte fra kunden. Dersom banken ønsker å innhente opplysninger fra kunden som ikke er nødvendige for ivaretagelse av avtaleforholdet, skal banken først informere kunden om at det er frivillig å gi fra seg opplysningene og hva opplysningene vil bli brukt til (dvs formålet med behandlingen).

Personopplysninger vil også kunne innhentes fra tredjepersoner. Med tredjepersoner menes her offentlige og private institusjoner herunder andre banker. Kunden vil bli varslet ved innsamling av opplysninger fra tredjepersoner, med mindre innsamlingen er lovbestemt, varsling er umulig eller uforholdsmessig vanskelig eller det er på det rene at kunden allerede kjenner til de opplysninger varselet skal inneholde.

I overensstemmelse med konsesjon fra Datatilsynet kan banken ved åpning av konto og/eller utstedelse av alminnelige betalingsinstrumenter, innhente eventuelle opplysninger om kunden i "Register over misbrukere av betalingsinstrumenter til bruk ved kontroll ved åpning av konti og/eller utlevering av alminnelige betalingsinstrumenter" (Bankenes Misbrukerregister).

9.4. Behandlingens formål

Formålet med registrering og behandling av kundeopplysninger er å oppfylle avtaler med kunden om innskudd og andre spareprodukter, utlån, betalingsformidling, kontohold, forvaltning og andre bank- og finanstjenester samt ved inndrivelse av forfalte krav/inkasso. I en rekke tilfeller er banken også lovpålagt å registrere

opplysninger om kunden og rapportere opplysninger til myndighetene. Banken kan bare behandle personopplysninger til andre formål i den grad lovgivningen gir adgang til det eller kunden har samtykket til slik behandling.

Banken vil ved inngåelse av nye tjenesteavtaler informere kunden om behandlinger til andre formål internt i banken.

9.5. Utlevering. Felles kunderegister og bruk av samarbeidspartnere

Registrerte personopplysninger vil bli utlevert til offentlige myndigheter og andre organer når dette følger av lovbestemt opplysningsplikt.

Ved gjennomføring av betalingstransaksjoner til eller fra utlandet, vil nødvendige personopplysninger for å gjennomføre betalingsordren bli utlevert utenlandsk bank eller dennes medhjelper, f.eks. SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication). Det vil være reglene som gjelder for vedkommende utenlandske bank eller dens medhjelper som regulerer i hvilket omfang personopplysninger fra betalingstransaksjonen kan bli utlevert til offentlige myndigheter eller andre organer. Opplysninger kan for eksempel bli utlevert med grunnlag i mottakerlandets skatte- og avgiftslovgivning eller annen lovgivning som beskytter viktige samfunnsinteresser så som tiltak mot hvitvasking av penger og terrorfinansiering.

Dersom lovgivningen tillater det og bankens taushetsplikt ikke er til hinder, kan personopplysninger også bli utlevert til eksterne samarbeidspartnere for bruk innenfor de formål som er angitt for behandlingen. Med eksterne samarbeidspartnere menes andre banker og finansinstitusjoner, selskaper i samme finanskonsern eller samarbeidende gruppe som banken, bankens databehandlere, adresserings- og distribusjonsforetak, produktselskap samt andre underleverandører av banken.

Bank som samarbeider med andre selskaper innenfor samme finanskonsern, har et felles kunderegister som er tilgjengelig for disse konsernselskapene (for eksempel forsikringsselskap, finansieringsforetak og forvaltningsselskap for verdipapirfond). Formålet med konsernkunderegisteret er å oppnå størst mulig samordning av tilbudet av tjenester og rådgivning fra de forskjellige selskapene i konsernet. Kunderegisteret vil kunne inneholde kundens navn, fødselsnummer, adresse og kontaktopplysninger, opplysninger om hvilket konsernselskap vedkommende er kunde i og hvilke tjenester og produkter kunden har avtale om. Fødselsnummer er kun tilgjengelig for de konsernselskaper som kunden har avtale med.

Utlevering og registrering av andre personopplysninger i kunderegisteret krever samtykke fra kunden.

Bank som etter reglene i finansforetaksloven har tillatelse til å samarbeide med andre finansinstitusjoner, kan tilby produkter og tjenester til kundene gjennom felles produktselskap. Produktselskapets oppgaver er bl.a. å oppnå størst mulig samordning av tilbudet av tjenester fra de samarbeidende finansinstitusjoner. Når en samarbeidende finansinstitusjon, databehandler eller felles produktselskap utfører arbeid eller oppdrag for banken, kan banken uhindret av lovbestemt taushetsplikt utlevere kundeopplysninger til selskapet i den grad utleveringen er nødvendig for å få utført oppdraget.

Banken vil informere kunden om hvilke selskaper som har tilgang til felles kunderegister.

9.6. Markedsføring mv

Banken vil i samsvar med lovgivningen og konsesjonsvilkårene kunne bruke såkalte nøytrale kundeopplysninger (navn, adresse, fødselsår, kjønn og kontaktopplysninger) og opplysninger om hvilke type produkter kunden allerede har inngått avtale om, som grunnlag for informasjon og markedsføring av eksisterende og nye tjenester og produkter.

Bruk av andre opplysninger enn nøytrale kundeopplysninger, for eksempel transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger om kundeforholdet og bruk av tjenestene, kan banken benytte for å gi informasjon og tilbud om bankens tjenester og produkter innenfor samme produktkategori som kundeopplysningene er hentet fra. Eksempler på ulike produktkategorier er betalingstjenester, spare- og innskuddsprodukter samt lån og andre kreditter. For å benytte transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger i markedsføringsøyemed innenfor en annen produktkategori, må det foreligge et frivillig, informert og uttrykkelig samtykke fra kunden.

Kunden kan ved henvendelse til banken kreve sitt navn sperret i bankens adresseregister mot bruk til markedsføring uavhengig av medium.

9.7. Innsyn, retting og sletting

Kunden kan ved skriftlig og undertegnet henvendelse til banken kreve innsyn i registrerte personopplysninger, beskrivelse av hvilke typer opplysninger som behandles, sikkerhetstiltakene ved behandlingen så langt innsyn ikke svekker sikkerheten og nærmere informasjon om bankens behandling av opplysningene.

Skriftlighetskravet er ikke til hinder for at henvendelsen kan sendes i elektronisk form, så fremt kunden kan identifisere seg på en betryggende måte (for eksempel ved bruk av digital signatur).

Innenfor de begrensninger som er fastsatt i personopplysningsloven kan kunden kreve å få rettet mangelfulle personopplysninger og slettet unødvendige opplysninger.

Opplysninger om kundens betalingshistorikk slettes eller anonymiseres senest 4 år fra registrering. Opplysninger om vesentlig mislighold av kontraktsforpliktelser vil bli oppbevart inntil 10 år, med mindre lengre oppbevaringstid er nødvendig som følge av at saken ikke er avsluttet. Opplysningene kan likevel behandles til andre formål så fremt det foreligger selvstendig lovgrunnlag eller etter personopplysningsloven § 8.

10. Generelt om disponering av kontoen

Kontoen kan brukes til innskudd, uttak og andre betalingstransaksjoner i samsvar med kontoavtalen. Kontoen føres i norske kroner med mindre annet er avtalt.

Kunden kan også benytte fullmaktjenester på kontoen.

Banken skal kontrollere at den som disponerer kontoen er berettiget til det. Vedkommende skal bekrefte transaksjonen ved sin underskrift, eventuelt ved bruk av de betalingsinstrumenter på den måte som er avtalt. Ved disponering av kontoen kan banken kreve nødvendig legitimasjon.

Banken kan avslå å utføre en betalingsordre dersom den er i tvil om vedkommendes disposisjonsrett til kontoen. Banken kan også nekte fullmaktforetak tilgang til kontoen dersom det foreligger objektivt begrunnede og dokumenterte forhold som gir grunn til å tro at nødvendig autorisasjon mangler.

Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt. Uberettiget belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart.

Innskudd i kontanter kan disponeres straks de er mottatt av banken.

Ved uttak av større beløp eller ved uttak i utenlandsk valuta, kan ekspedisjonsstedet kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner.

Kontohaver kan kreve kontoen sperret, for eksempel fordi det er fare for at andre enn kontohaver eller disponent kan belaste kontoen på uberettiget måte.

Skal det disponeres over en avdøds konto, må det fremlegges skifteattest fra tingretten, eller tilsvarende dokumentasjon fra kompetent myndighet i utlandet.

11. Disposisjonsrett for andre

Kontohaver kan gi andre rett til å disponere kontoen. Slik fullmakt skal normalt gis skriftlig. Den som får disposisjonsrett skal oppgi fullt navn, adresse, fødselsnummer eller D-nummer til banken, samt legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene. Har vedkommende hverken fødselsnummer eller D-nummer skal fødselsdato, fødested, statsborgerskap og kjønn oppgis. Banken kan i så fall rekvirere D-nummer for vedkommende.

Den som får disposisjonsrett har samme rett til å disponere kontoen som kontohaver selv, med mindre annet er avtalt mellom kontohaver og banken eller fremgår av fullmakten. Dersom disponenten skal disponere kontoen ved hjelp av betalingstjenester som krever særskilt avtale med banken, må kontohaver skriftlig samtykke til dette.

Disponenten vil få innsynsrett i kontoforholdet med mindre annet er avtalt.

Kontohaver svarer fullt ut for disponentens bruk av kontoen, herunder overtrekk. Dette utelukker ikke at disponenten kan bli ansvarlig for overtrekk på erstatningsrettslig grunnlag.

Kontohaver kan tilbakekalle eller endre andres disposisjonsrett til kontoen ved melding til banken. Slikt tilbakekall eller endring skal normalt skje skriftlig. Kontohaver skal medvirke til at eventuelle betalingsinstrumenter som disponenten har mottatt for å disponere kontoen blir levert tilbake til banken eller sikret på annen måte slik at disponenten ikke lenger har mulighet til å disponere over kontoen.

12. Valutainnskudd – kursrisiko

Innskudd og overføringer til kontoen i utenlandsk valuta, regnes om til norske kroner før inngang på konto med mindre det er avtalt at kontoen skal føres i utenlandsk valuta. Dersom det er avtalt at innskuddet skal føres i utenlandsk valuta, er det kontohaver som får gevinsten eller tar tapet for svingninger i kursen hvis beløpet skal utbetales eller overføres i annen valutasort enn kontoen lyder på. Ved veksling vil banken benytte den til enhver tid gjeldende valutakurs. Bankens valutakurser fremgår normalt av bankens

hjemmesider, ved oppslag i bankens lokaler eller opplyses på annen egnet måte.

Ved betaling fra utlandet kan det påløpe omkostninger avhengig av beløpets størrelse, betalingstjeneste og om beløpet skal veksles. Disse omkostningene fremgår av prislisen.

13. Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen

Rente fremgår av bankens prisliste, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte. Renter godskrives ved årsskiftet, med mindre annet framgår av prislisen, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Kostnader ved å opprette, ha, disponere eller avvikle kontoen fremgår av bankens prisliste, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Ved overtrekk av kontoen kan banken beregne overtrekksrente etter bankens til enhver tid gjeldende rentesatser for dette og som er inntatt i prislisen. Dersom kontohaveren har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen og i god tro har belastet kontoen for større beløp enn disponibelt, kan banken likevel ikke kreve overtrekksrente av kontohaveren før kontohaveren har fått rimelig tid til å rette på forholdet.

Bankens renter, rentemarginer og andre priser kan endres til skade for kunden to måneder etter at banken har sendt kunden skriftlig varsel om endringen, se også bestemmelser i punkt 33 om endring av kontoavtalen.

Dersom det er avtalt at renten er knyttet til en referanserente, kan renten endres straks og uten forhåndsvarsel i samsvar med endringen i referanserenten. Etter slik endring vil banken informere kontohaver om dette i den periodiske kontoutskriften, i nettbanken eller på annen egnet måte.

Er det avtalt at renten skal være bundet i et bestemt tidsrom der det ikke kan foretas betalingstransaksjoner til eller fra kontoen, vil innskuddet når tidsrommet er utløpt, forrentes etter de regler som gjelder for brukskonto og med samme adgang til renteendring, med mindre annet fremgår av avtalen.

Kostnader ved bruk av avtalte tjenester kan belastes den aktuelle konto. Det samme gjelder eventuelle påløpte overtrekksrenter og purregebyr. Følger det av bankens prisliste at kontohaver i egenskap av betalingsmottaker skal dekke kostnader i forbindelse med en betalingsoverføring, kan banken trekke kostnadene av det overførte beløp.

Banken vil minst én gang i året skriftlig informere kontohaveren om rentevilkår og priser for alternative typer innskuddskontoer som banken tilbyr.

14. Renteberegning ved godskriving og belastning av konto (valutering)

Ved innbetaling i kontanter og annen godskriving av konto vil banken beregne renter av beløpet fra og med den virkedag det er mottatt av banken.

Ved uttak i kontanter eller annen belastning av konto vil banken beregne renter av beløpet til og med dagen før kontoen belastes.

15. Kontoinformasjon og kontroll

Banken gir eller stiller til rådighet for kontohaveren kontoutskrift hver måned dersom det har vært bevegelse på kontoen. Hvert år sender banken årsoppgave i henhold til ligningslovens regler.

Kontoutskriften inneholder saldo og alle bevegelser på kontoen siden forrige utskrift. Kontobevegelsene vil blant annet inneholde en referanse slik at betalingstransaksjonen kan identifiseres, informasjon om betaler eller betalingsmottaker der dette er mulig, overført beløp i den valuta kontoen ble belastet eller godskrevet, gebyrer for transaksjonen, eventuell vekslingskurs og dato for beregning av renter.

Kontoinformasjonen vil bli stilt til kontohavers rådighet på den måte som er avtalt og på en slik måte at kontohaver kan lagre og reproducere informasjonen uendret. Informasjon om kontoforholdet kan også bli gitt på annen måte, for eksempel som en del av andre tjenester, herunder kvitteringer for bruk av tjenester, automatiserte telefontjenester, nettbank og så videre. Banken kan anvisse nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av elektronisk kommunikasjon.

Kontohaver skal snarest mulig kontrollere at opplysningene fra banken om kontoforholdet er overensstemmende med kontohavers egne opplysninger eller noteringer. Ved uoverensstemmelser skal kontohaver varsle banken uten ugrunnet opphold. Se om reklamasjonsfrist i tilfelle uautoriserte belastninger nedenfor.

16. Bruk av kontoen for betalingstransaksjoner

Kontoen kan brukes til betalingstransaksjoner. Kontoen kan disponeres ved bruk av de betalingsinstrumenter som banken til enhver tid tilbyr sine kunder og som banken og kontohaver har inngått nærmere avtale om. Kunden kan

også samtykke til å gjennomføre en betalingstransaksjon via en betalingsfullmektig.

Banken kan ikke uten saklig grunn avslå søknad fra kontohaver om å få disponere kontoen med bestemte betalingsinstrumenter.

Beløpet angitt i betalingsordren vil bli overført til det kontonummer som er oppgitt i ordren. Dette gjelder også i de tilfeller oppgitt kontonummer tilhører en annen enn den mottaker (person/foretak) som er oppgitt med navn og adresse i betalingsordren.

Banken kan sperre kontoen for betalingstransaksjoner generelt eller for bruk med et bestemt betalingsinstrument hvis banken antar at det er konkret fare for misbruk, enten av kunden selv eller av en uberettiget tredjemann. Banken kan også sperre kontoen for bruk med bestemte betalingsinstrumenter hvis det oppdages sikkerhetsmessige svakheter ved betalingsinstrumentet eller dersom det er mistanke om at tjenesten generelt kan bli utsatt for svindelforsøk.

Ved opphør av kontoforholdet eller avtaleforholdet for den enkelte betalingstjeneste, eller hvis banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbakelevere eventuelle ubenyttede sjekkblanketter, kort og andre betalingsinstrumenter knyttet til kontoen.

17. Mottak av betalingsordre

En betalingsordre anses mottatt av banken på det tidspunktet banken mottar alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre betalingen. Betalingsordre som ikke er levert til banken på en virkedag, anses mottatt påfølgende virkedag. Mottar banken betalingsordren etter kl 14.00, eventuelt et annet tidspunkt som er særlig angitt for den enkelte betalingstjenesteavtale, anses betalingsordren mottatt den påfølgende virkedag.

Hvis en betalingsordre først skal gjennomføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, eller på den dagen da betaleren har stilt midler til rådighet for banken, skal betalingsordren anses mottatt den avtalte dagen hvis dette er en virkedag, og ellers den påfølgende virkedagen.

Banken vil starte behandlingen av en betalingsordre samme dag som ordren anses mottatt. Banken kan likevel la være å behandle ordren før det er dekning på konto for overføringsbeløpet med tillegg av avtalte priser og kostnader.

Mottatte betalingsordre som ikke skal utføres straks, vil bli utført selv om det i tiden mellom oppdraget er gitt og oppdraget skal utføres

inntreffer forhold som gjør at vedkommende ikke kunne ha gitt oppdraget. Dette kan for eksempel gjelde der ordren er gitt av en fullmektig og fullmakten deretter opphører, kontohaver dør etter at oppdraget er gitt med videre. Kontohaver kan likevel tilbakekalle eller stanse ordren etter reglene i punkt 21. Etter at kontoforholdet er opphørt, vil en tidligere innlagt betalingsordre ikke bli gjennomført.

Ved flere betalingsordre som skal utføres samme dag, har banken intet ansvar for i hvilken rekkefølge betalingsordrene blir belastet kontoen, eventuelt hvilke betalingsordre som ikke blir gjennomført på grunn av manglende dekning.

Banken er ansvarlig for gjennomføring av en betalingstransaksjon inntil mottakers bank har mottatt det overførte beløpet. For belastningstransaksjoner iverksatt av eller via betalingsmottakeren, er betalingsmottakerens bank ansvarlig for at belastningsordren blir oversendt til betalers bank.

18. Overføringstid for betalingstransaksjoner

Banken vil overføre beløpet angitt i betalingsordren til betalingsmottakerens bank senest innen utløpet av virkedagen etter at betalingsordren anses mottatt etter reglene over. Overføringstiden kan forlenges med én virkedag for papirbaserte betalingstransaksjoner.

For betalingstransaksjoner i norske kroner i Norge vil beløpet dessuten godskrives betalingsmottakers bank samme dag som betalers konto belastes.

Ved betalingstransaksjoner til konto i samme bank som kontohaver, vil beløpet bli godskrevet mottakers konto samme dag som betalingsordren anses mottatt etter reglene over.

Dersom betalingsmottaker ikke har konto i bank, vil banken stille beløpet til mottakers disposisjon innen utløpet av virkedagen etter at betalingsordren anses mottatt.

For betalingstransaksjoner fra Norge til land i EØS-området med andre valutaer enn euro vil overføringsbeløpet bli godskrevet mottakers bank innen fire virkedager fra betalingsordren anses mottatt. Overføringstiden kan forlenges med én virkedag for papirbaserte betalingstransaksjoner.

For betalingstransaksjoner til land utenfor EØS-området, vil beløpet normalt bli godskrevet mottakers bank innen åtte virkedager fra betalingsordren anses mottatt, med mindre det er avtalt lengre overføringstid.

Ved betalingstransaksjoner der banken må foreta valutaomregning mellom andre valutaer enn norske kroner og euro, vil overføringstiden kunne bli lengre enn nevnt foran.

Ved betalingstransaksjoner til kontohaver vil banken stille det overførte beløpet til rådighet på kontohavers konto umiddelbart etter at bankens egen konto er godskrevet. Ved overføringer i annen valuta, vil kontohavers konto godskrives så snart valutaveksling er gjennomført.

19. Særlig om girooverføringer

Ved bruk av standardiserte giroblanketter (blanketter påført betegnelsen GIRO) kan kontohaver overføre beløp i norske kroner til betalingsmottaker. Overføringsbeløpet vil bli belastet kontohavers konto i banken og overført til betalingsmottakers konto eller utbetalt mottaker kontant i form av en utbetalingsblankett (Giro Utbetaling). Alternativt til belastning av kontohavers konto, kan giroblanketten benyttes ved kontant innbetaling til banken.

Blanketten fylles ut av kontohaver (betaler) i samsvar med anvisningene. Giroblanketten innleveres banken i åpningstiden eller på annen måte i henhold til bankens til enhver tid gjeldende rutiner for innlevering og mottak av giroblanketter.

Ved ugyldig eller manglende kontonummer, vil en utbetalingsanvisning (Giro Utbetaling) med det aktuelle overføringsbeløp bli sendt den mottaker som er oppgitt med navn og adresse på giroblanketten.

20. Avvisning av betalingsordre

Banken kan avvise betalingsordre dersom ikke alle vilkårene i kontoavtalen (herunder vilkår for den enkelte betalingstjeneste) er oppfylt eller det er bestemt i eller i medhold av lov.

Avvisningsgrunn vil typisk være at det ikke er dekning på kontoen for det beløp som skal belastes, betalingsordren mangler nødvendige opplysninger for å kunne gjennomføres eller kontoforholdet i banken er opphørt eller sperret.

Betaler vil bli underrettet om avvisningen og hvis mulig, om grunnen til den og om fremgangsmåten for å rette eventuelle faktiske feil som ledet til avvisningen, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov.

Underretningen gis eller gjøres tilgjengelig for betaler på avtalt måte og innenfor de frister som gjelder for overføring av beløpet. Banken kan kreve gebyr for underretningen dersom avvisningen skyldes betalers forhold.

En betalingsordre som er avvist regnes som ikke mottatt.

Dersom banken gjennomfører dekningskontroll og det ikke er dekning på kontoen på belastningsdag, kan banken uten hensyn til bestemmelsene foran, i inntil fem påfølgende

virkedager forsøke å belaste kontoen (med dekningskontroll).

21. Tilbakekall av betalingsordre

Betaler kan ikke tilbakekalle en betalingsordre etter at den er mottatt av banken. For betalingsordre som skal gjennomføres på en senere dag, kan betaler likevel tilbakekalle betalingsordren inntil utgangen av virkedagen før den avtalte betalingsdagen.

En betalingsordre kan heller ikke tilbakekalles dersom banken etter anmodning fra kunden har eller kan anses å ha bekreftet overfor mottaker at betalingen vil bli gjennomført.

Dersom betalingsordren er iverksatt av en betalingsfullmektig, kan betaleren ikke tilbakekalle betalingsordren etter at betaleren har gitt sitt samtykke til transaksjonen til betalingsfullmektigen.

Fullmakter til enkeltstående betalingstransaksjoner som skal iverksettes av eller via betalingsmottakeren, kan ikke tilbakekalles etter at kunden har meddelt sitt samtykke til transaksjonen til betalingsmottakeren. Transaksjoner som skal iverksettes på grunnlag av direkte debiteringstjenester som for eksempel AvtaleGiro, kan likevel tilbakekalles innen utgangen av virkedagen før den avtalte belastningsdagen.

For tilbakekall av sjekker gjelder reglene i sjekkloven.

Dersom betalingsordren tilbakekalles er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av tilbakekallet.

For bestemte typer betalingsordre kan det fremgå av vilkårene at betaleren ikke kan kreve tilbakekall/ending, eller det kan gjelde avvikende regler for tilbakekall for enkelte betalingstjenester, se vilkårene for disse.

22. Bankens ansvar for utføring av betalingsordre

Banken er ansvarlig overfor kontohaver for korrekt gjennomføring av betalingstransaksjonen, også ved betalingstransaksjoner iverksatt av en betalingsfullmektig, med mindre banken kan bevise at mottakerens bank har mottatt beløpet innen utløpet av overføringstiden. Er banken ansvarlig, skal den uten ugrunnet opphold overføre beløpet for betalingstransaksjonen til kontohaver og eventuelt gjenopprette tilstanden på kontohaver konto slik den ville vært om den mangelfullt gjennomførte betalingstransaksjonen

ikke hadde funnet sted, herunder dekke kontohavers rentetap. Bankens ansvar omfatter også gebyrer og renter kontohaver må betale som følge av at en betalingstransaksjon ikke er blitt korrekt gjennomført.

Bankens ansvar etter avsnittet over er betinget av at kontohaver reklamerer uten ugrunnet opphold etter at kontohaver ble eller burde blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter betalingstransaksjonen skulle vært gjennomført. Ved kontohavers reklamasjon skal banken umiddelbart forsøke å spore betalingstransaksjonen og melde fra til kontohaver om utfallet. Hvis kontohaver hevder at en betalingstransaksjon ikke er korrekt gjennomført, påhviler det banken å bevise at transaksjonen er korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller andre feil.

Forsinkelse eller manglende gjennomføring av betalingstransaksjonen etter at beløpet er korrekt overført til betalingsmottakers bank er et forhold mellom mottaker og dennes bank.

Før øvrig vises til reglene om bankens ansvar i finansavtaleloven §§ 40 til 42.

23. Feilaktig godskriving av konto eller belastning av for lite beløp. Retting

Dersom kontoen uriktig er godskrevet eller ved en feil er belastet med for lite beløp, og dette skyldes feil hos banken, en annen bank eller en av bankenes medhjelpere, kan feilen rettes ved å belaste eller etterbelaste kontoen innen utløpet av tredje virkedag etter at godskrivingen skjedde. Bankens adgang til retting av feil gjelder ikke dersom godskriving av kontoen er skjedd i samsvar med oppdrag fra en tredjeperson. Hvis godskrivingen har sammenheng med straffbart forhold fra kontohavers side, eller fra en annen som har rett til å disponere kontoen, kan banken foreta retting også etter tredagersfristen. Ved slik feil vil banken underrette kontohaver uten ugrunnet opphold, med mindre feilen er blitt rettet slik at det ikke er noen reell mulighet for at kontohaver har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen.

At banken ikke har adgang til å foreta retting ved belastning av kontoen etter ovenstående, er ikke til hinder for at banken kan kreve tilbakesøking eller etterbelastning etter alminnelige regler.

24. Feilaktig belastning av konto

Hvis banken ved en feil har belastet kontoen, skal den uten ugrunnet opphold godskrive kontoen for et tilsvarende beløp. Ved slik feil vil banken underrette kontohaver uten ugrunnet opphold, med mindre feilen er blitt rettet slik at det ikke er noen reell mulighet for at kontohaver har fått uriktige opplysninger om disponibelt

beløp på kontoen. Banken skal videre erstatte rentetap og annet direkte tap som er oppstått ved den feilaktige belastningen. For eventuelt indirekte tap svarer banken etter alminnelige erstatningsregler.

25. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent

Kontohaver kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløpet for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingsmottakeren hvis kontohaver kan påvise at kontohaver ikke har autorisert det eksakte beløpet for betalingstransaksjonen, og beløpet oversteg hva kontohaver med rimelighet kunne ha forventet ut fra sitt tidligere bruksmønster, vilkårene i rammeavtalen og omstendighetene for øvrig.

Slik rett til tilbakebetaling gjelder likevel ikke dersom kontohavers samtykke til betalingstransaksjonen ble gitt direkte til banken og kontohaver, når det er relevant, ble varslet om den fremtidige betalingstransaksjonen minst fire uker før forfallsdagen.

Kontohaver må fremsette krav om eventuell tilbakebetaling senest åtte uker etter belastningsdagen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal banken enten tilbakeføre det fulle beløpet for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

26. Plikter ved bruk av betalingsinstrument

Kontohaver skal bruke betalingsinstrumenter i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet så snart instrumentet er mottatt.

Kontohaver vil ved inngåelse av avtalen og mens avtaleforholdet løper kunne motta informasjon fra banken med råd om oppbevaring av betalingsinstrumentet, personlig kode eller annen lignende sikkerhetsprosedyre samt råd om hvilke koder som ikke bør velges, informasjon om de beløpsgrenser som er fastsatt for bruksområder som betalingsinstrumentet kan benyttes til samt fremgangsmåten ved melding om tap av betalingsinstrumentet og/eller personlig sikkerhetsanordning.

Hvis kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrumentet, eller på urettmessig bruk, skal kontohaver uten ugrunnet opphold underrette banken eller den banken har oppgitt. Etter at slik underretning er gitt, vil banken hindre bruk av betalingsinstrumentet. Banken skal sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning

er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik underretning. Banken vil ikke kreve vederlag for melding om tap av betalingsinstrument/personlig sikkerhetsanordning.

Dette er likevel ikke til hinder for at kontohaver kan benytte betalingsfullmakt- og kontoinformasjonstjeneste etter avtale med foretak som har adgang til å yte slike tjenester overfor kontohaver.

27. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsordre

Har banken gjennomført en betalingstransaksjon til det kontonummer som kontohaver har angitt i betalingsoppdraget, skal den anses å være korrekt gjennomført av banken med hensyn til hvem som er rett betalingsmottaker.

Banken har ikke ansvar for feil gjort av kontohaver da betalingsordren ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto, feil KID-nummer eller lignende. Banken er likevel ansvarlig for feil i en betalingsordre gitt i bankens nettbaserte betalingstjeneste dersom den nettbaserte betalingstjenesten ikke gir den sikkerhet mot slik feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan vente. Banken er heller ikke ansvarlig dersom kontohaver bevisst har oversett en særskilt varslingsordning etablert for å hindre slik feilbruk. Det samme gjelder tap som skyldes forsettlig eller grovt uaktsom feilbruk fra kontohavers side.

Ved avgjørelsen av om tapet skyldes grov uaktsomhet fra kundens side, skal det blant annet legges vekt på om slike krav til forsiktighet og egenkontroll som med rimelighet kan stilles til brukerne av nettbaserte betalingstjenester er blitt klart tilsidesatt, og i hvilken utstrekning den nettbaserte betalingstjenesten gir slik sikkerhet mot feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan forvente.

Selv om banken ikke er ansvarlig for at en betalingstransaksjon ikke er blitt gjennomført korrekt, vil banken likevel treffe rimelige tiltak for å få beløpet tilbakeført. Banken kan kreve gebyr av kontohaver for slik bistand.

28. Ansvar ved uautoriserte betalingstransaksjoner

Banken er ansvarlig for uautoriserte uttak eller annen belastning (betalingstransaksjoner) av kontoen, også når betalingsordre er iverksatt via betalingsfullmektig, med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor.

Betalingstransaksjonen anses som uautorisert hvis kontohaver ikke har godkjent den, enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført.

Kontohaver svarer med inntil kr 1200 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tapt eller stjålet betalingsinstrument dersom personlig sikkerhetsanordning er brukt. Det samme gjelder for betalingstransaksjoner som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument dersom kontohaver har mislyktes i å beskytte nevnte personlige sikkerhetsanordning og denne er brukt. Ved bruk av fullmakttjenester svarer kontohaver med inntil 400 kroner, likevel slik at kontohaver ikke svarer for tap når banken ikke har overholdt krav til sterk kundeautentisering, med mindre kontohaver har opptrådt svikaktig.

Kontohaver svarer for hele tapet ved uautoriserte betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punkt 26 foran. Dersom betalingstransaksjonen har skjedd ved bruk av et elektronisk betalingsinstrument, svarer kunden likevel bare med inntil kr 12000. Dersom tapet skyldes at kontohaver forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter punkt 26 foran, skal kontohaver bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kontohaver har opptrådt svikaktig.

Kontohaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingsinstrument etter at kontohaver har underrettet banken i samsvar med punkt 26 foran, med mindre kontohaver har opptrådt svikaktig. Kunden er heller ikke ansvarlig hvis banken ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik underretning, jf. finansavtaleloven § 34 annet ledd annet punktum.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 36.

29. Reklamasjon. Tilbakeføring

Bestrider kontohaver å ha godkjent en betalingstransaksjon, skal banken dokumentere at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Bestrider kontohaveren etter dette å ha ansvar for en belastning etter ansvarsreglene over, skal banken tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaveren setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at denne ble eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontohaveren har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Blir saken avvist av nemnda eller en domstol, løper

en ny frist på fire uker, fra den dagen banken ble kjent med avvisningen

Dersom kontohaver mistenker at han kan ha blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med belastningen, kan banken kreve at kontohaver anmelder forholdet til politiet.

30. Motregning

Banken kan ikke motregne i innstående på konto eller i beløp som banken har fått til disposisjon for å gjennomføre betalingsordre, unntatt for forfalt krav som springer ut av kontoforholdet. Videre kan banken motregne mot innstående på konto krav som er oppstått som følge av straffbart forhold. Banken kan utøve tilbakeholdsrett (sperre konto) på samme vilkår som for motregning.

Bestemmelsen over er ikke til hinder for at det etter gjeldende lovgivning etableres frivillig eller tvungen sikkerhetsrett i kontoen.

31. Midlertidig opphør av bankens plikter (force majeure)

Bankens plikter etter denne avtalen – herunder utbetalings- og belastningsplikten – opphører midlertidig dersom det inntreder usedvanlige omstendigheter utenfor bankens kontroll og som banken ikke kunne forutse eller unngå følgende av og som umuliggjør oppfyllelsen. Det samme gjelder forhold som skyldes plikter som er pålagte banken i eller i medhold av lov.

32. Konto som ikke brukes. Foreldelse

Er det ikke satt inn eller tatt ut noe på kontoen i løpet av ti år, skal banken i rekommandert brev til kontohaverens eller arvingenes sist kjente adresse gi melding om at innskuddet og renter vil kunne foreldes. Meldingen skal angi når foreldelsesfristen begynner å løpe, når fristen vil løpe ut og hva som kreves for å avbryte fristen. Nødvendige kostnader for å komme i kontakt med kontohaveren eller arvingene kan belastes kontoen.

33. Endring av kontoavtalen

Er partene enige om det, kan kontoavtalen endres. Endringen skjer i utgangspunktet på samme måte som ved inngåelse av ny avtale.

Banken kan likevel ensidig endre kontoavtalen til kontohavers skade to måneder etter at banken har sendt skriftlig varsel til kunden om endringen. Kontohaver anses å ha akseptert endringen hvis kontohaver ikke varsler banken skriftlig om det motsatte og sier opp kontoavtalen før iverksettelsesdatoen. I varselet om endring av avtalen skal banken opplyse om dette og om at kontohaver i så fall har rett til å si opp avtalen straks og vederlagsfritt innen

iverksettelsesdatoen. Om endringer i priser og renter, se over.

34. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen

Kontohaveren kan uten forhåndsvarsel si opp kontoavtalen, med mindre annet særskilt er avtalt for den enkelte konto eller betalingstjeneste. Kontohaver skal i så fall straks få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter, men med fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Ved uttak av større beløp eller ved uttak i utenlandsk valuta, kan banken likevel kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner.

Kontohaver kan heve avtalen dersom det fra bankens side foreligger vesentlig brudd på kontoavtalen. Krav om heving må fremsettes innen rimelig tid etter at kontohaveren ble eller burde ha blitt klar over hevingsgrunnen.

Ved oppsigelse fra kontohaver etter varsel fra banken om endringer i kontoavtalen til skade for kunden eller ved heving, skal kontohaveren få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontohaver skal i så fall også få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift.

35. Bankens oppsigelse og heving av avtalen

Banken kan skriftlig si opp avtalen med minst to måneders varsel dersom det foreligger saklig grunn og det ikke er avtalt bindingstid for innskuddet. Grunnen til oppsigelsen skal opplyses. Ved slik oppsigelse fra bankens side skal kontohaveren få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontohaver skal få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift.

Banken kan skriftlig heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kontohaverens side. Grunnen til hevingen skal opplyses.

Tilsvarende oppsigelses- og hevingsrett gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til en konto.

36. Tvisteløsning - Finansklagenemnda

Oppstår det tvist mellom kontohaveren og banken, kan kontohaver bringe saken inn for Finansklagenemnda for uttalelse når nemnda er kompetent i tvisten og kontohaver har saklig interesse i å få nemndas uttalelse. Ved tvister vedrørende kjøp av tjenester på nett, kan kontohaver også klage til EU's nettbaserte klageportal for forbrukere:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cf>

m?event=main.home2.show&lng=NO. Klager innsendt til klageportalen vil bli sendt til et relevant nasjonalt klageorgan til behandling. Les mer om klageportalen på forbrukereuropa.no. Banken kan bringe inn for nemnda tvist om urettmessig belastning av konto eller betalingsinstrument.

37. Om bankens virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet

Bankens hovedaktivitet er bank- og finansieringsvirksomhet, med konsesjon fra Finansinspektionen i Sverige. Banken står under tilsyn av Finansinspektionen i Sverige, og når det gjelder deler av den norske filialens virksomhet, også av Finanstilsynet i Norge. Banken er registrert i blant annet Foretaksregisteret. Bankens foretaksnummer fremgår av bankens avtaler og på bankens nettsider. Banken er ikke merverdiavgiftspliktig med hensyn til kontohold og betalingstjenester.

Bankens virksomhet med mottak av innskudd, kontohold og ytelse av betalingstjenester er bl.a. regulert i finansforetaksloven, betalingssystemloven og finansavtaleloven. Disse lovene er elektronisk tilgjengelig på www.lovdatabank.no.

38. Innskuddsgaranti

Kontoen omfattes av den svenske statlige innskuddsgarantien etter beslutning fra den svenske Riksgälden samt den norske innskuddsgarantiordningen. Hver kontohaver har rett til erstatning for sin sammenlagte kontobeholdning i banken med et beløp som motsvarer maksimalt SEK 950 000. Innskudd på kontoen som overstiger SEK 950 000 dekkes av den norske innskuddsgarantiordningen med opp til NOK 2 millioner kroner i sum for kontohaver.

Maksimumsbeløpet på opptil NOK 2 millioner kroner gjelder selv om innskyteren har flere kontoer som er dekket av innskuddsgarantien i banken. Utover dette kan en kontohaver få erstatning for visse særskilte hendelser, for eksempel innskudd ved salg av private boliger, avslutning av arbeidsforhold eller forsikringsytelser, med høyst SEK 5 millioner kroner (fra 1. januar 2019 vil denne grensen være ubegrenset under den norske innskuddsgarantiordningen). Det skal gjøres fradrag for innskyterens eventuelle gjeld til bankens norske filial, dersom gjelden er forfalt til betaling og banken har rett til slik motregning etter alminnelige rettsregler. Innskuddsgarantien blir effektiv dersom banken selv skulle bli ute av stand til å dekke sine forpliktelser. For ytterligere informasjon se "Informasjonsbrev om statlig innskuddsgaranti" eller kontakt den svenske Riksgälden, hvis kontaktopplysninger fremgår av "Informasjonsbrev om statlig innskuddsgaranti".

Avtalevilkår for disponering av konto ved nettbank mv

1. Kort beskrivelse av tjenesten

Avtalen gir kontohaver adgang til å disponere konto ved bruk av nettbank, telefon, fullmaktforetak eller annet elektronisk utstyr beskrevet i brukerveiledning for tjenesten. I tillegg vil kontohaver få opplysninger om kontoforholdet, motta e-fakturaer samt gi meldinger til og foreta disposisjoner overfor banken på den måte som systemet anviser.

2. Kontoavtaler, priser og krav til datasystem

Med mindre annet er avtalt, kan tjenesten benyttes for alle kontoer der banken har registrert vedkommende kunde som kontohaver. Dette gjelder også for kontoer som opprettes etter inngåelse av denne avtale.

Avtalevilkårene for disponering av konto ved nettbank mv suppleres av brukerveiledning for tjenesten samt bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Ved motstrid går Avtalevilkårene for disponering av konto ved nettbank mv foran Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

Kostnader ved å opprette, ha og bruke tjenesten fremgår av bankens gjeldende prisliste, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Ved disponering av konto ved bruk av tjenesten, kan kontoen ikke belastes ut over angitt belastningsgrense.

Så lenge avtalen løper, kan banken stille krav til benyttet datautstyr, programmer og nett.

3. Kode og sikkerhetsprosedyre

Etter avtaleinngåelse får kontohaver utstedt personlig kode og utstyr for supplerende sikkerhetsprosedyre for å bruke tjenesten. Kontohaver skal bruke dette i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene.

Kontohaver må påse at uvedkommende ikke får kjennskap til personlig kode eller utstyr for supplerende sikkerhetsprosedyre. Personlig kode skal ikke noteres slik at den kan forstås eller brukes av andre. Hvis kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av personlig kode og/eller utstyr for å gjennomføre sikkerhetsprosedyre eller på urettmessig bruk, skal kontohaver uten ugrunnet

opphold underrette banken eller den banken har oppgitt. Etter at slik underretning er gitt, vil banken hindre bruk av nettbanken. Bankens skal sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik underretning. Bankens vil ikke kreve vederlag for melding om tap av betalingsinstrument/personlig sikkerhetsanordning.

4. Disponering av tredjemanns konto

Etter avtale med banken kan kontohaver benytte tjenesten for å disponere tredjemanns konto i banken. Vedkommende tredjemann må i så fall gi kontohaver fullmakt til dette samt inngå avtale med banken om at hans konto skal kunne disponeres på denne måten.

5. Nærmere om bruk av tjenesten

Ved bruk av tjenesten, fører systemet en dialog med kontohaver og veileder kontohaver om hva han skal gjøre.

Betalingsordre som ikke skal utføres straks, vil bli registrert på et såkalt forfallsregister for belastning på den dag kontohaver har angitt (avtalt belastningsdag). Betalingsordren ansees da mottatt av banken den angitte belastningsdagen hvis dette er en virkedag og ellers den påfølgende virkedag.

Ved betaling av regning/faktura skal det referansenummer som identifiserer regningen/fakturaen hos mottaker (KID, fakturanummer/kundenummer eller lignende) oppgis, dersom dette finnes. Hvis KID ikke oppgis, kan kontohaver risikere at betalingen blir avvist.

Kontohaver kan gjennom tjenesten be om at e-faktura fra angitte fakturautstedere (betalingsmottakere) presenteres i nettbanken eller på annet avtalt medium istedenfor ved mottak av papirfaktura. Bankens har intet ansvar for innholdet i de presenterte e-fakturaer. Har kunden tilgang til nettbanktjeneste også i annen bank, får kunden tilgang til e-fakturaene også i denne nettbanken.

6. Bankens behandling av betalingsordren

Bankens har ansvar for utføring av betalingsordren fra det tidspunkt den elektroniske dialogen i tjenesten har bekreftet at ordren er mottatt.

Overføringstid og bankens ansvar i tilfelle forsinkelse fremgår av Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

Banken kan avvise betalingsordren dersom det er saklig grunn for det, blant annet dersom ordren ikke er gitt i samsvar med veiledningen som gis i tjenesten. Systemets kundedialog vil angi årsaken til avvisningen.

7. Tilbakekall og endring av betalingsordren

Dersom kontohaver ikke ønsker at banken skal gjennomføre en betalingsordre, kan kontohaver til og med dagen før avtalt belastningsdag, tilbakekalle ordren ved bruk av funksjoner i nettbanktjenesten eller ved henvendelse til banken. Dersom betalingsordren er iverksatt av en betalingsfullmektig, kan betaleren ikke tilbakekalle betalingsordren etter at betaleren har gitt sitt samtykke til transaksjonen til betalingsfullmektigen

Dersom ordren tilbakekalles er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av stansingen.

8. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsordre

Har banken gjennomført en betalingstransaksjon til det kontonummer som kontohaver har angitt i betalingsordren, skal den anses å være korrekt gjennomført av banken med hensyn til hvem som er rett betalingsmottaker.

Banken har ikke ansvar for feil fra kontohaver da betalingsordren ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto, feil KID-nummer, tastefeil eller lignende. Banken er likevel ansvarlig for feil i en betalingsordre gitt i bankens nettbaserte betalingstjeneste dersom denne ikke gir den sikkerhet mot slik feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelig kan vente. Banken er heller ikke ansvarlig dersom kontohaver bevisst har oversett en særskilt varslingsordning etablert for å hindre slik feilbruk. Det samme gjelder tap som skyldes forsettlig eller grovt uaktsom feilbruk fra kontohavers side.

Ved avgjørelsen av om tapet skyldes grovt uaktsomhet fra kundens side, skal det blant annet legges vekt på om slike krav til forsiktighet og egenkontroll som med rimelighet kan stilles til brukerne av nettbaserte betalingstjenester er blitt klart tilsidesatt, og i hvilken utstrekning den nettbaserte betalingstjenesten gir slik sikkerhet mot feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan forvente.

Selv om banken ikke er ansvarlig for at en betalingstransaksjon ikke er blitt gjennomført korrekt, vil banken likevel treffe rimelige tiltak for

å få beløpet tilbakeført. Banken kan kreve gebyr av kontohaver for slik bistand.

9. Elektroniske meldinger i nettbanken

Banken vil sende meldinger, informasjon og varsler, for eksempel kontoutskrift og varsel om endringer i rentesats, kostnader mv. til nettbankens postkasse. Kunden kan i tillegg be om å få tilsendt slike meldinger mv. på papir. Dersom banken krever gebyr for utsendelse av meldinger på papir i tillegg til i nettbanken, fremgår dette av bankens prislister og/eller opplyses på annen egnet måte.

10. E-faktura

Kontohaver kan inngå avtale med bestemte fakturautstedere (betalingsmottakere) om å motta e-faktura fra disse i nettbanken. E-faktura vil i så fall erstatte ordinær papirfaktura.

Kontohaver melder gjennom nettbanken hvilke fakturautstedere han ønsker e-faktura fra. Ved bestilling av e-faktura må kontohaver oppgi kravets e-fakturareferanse. Når fakturautsteder har akseptert kontohavers ønske, vil banken formidle fakturautsteders e-faktura til kontohaver.

Nærmere informasjon om hvilke fakturautstedere som tilbyr e-faktura, hvordan finne e-fakturareferansen, bankens behandlinger av personopplysninger mv. finnes i nettbanken. Har kontohaver avtale om nettbank med flere norske nettbanker, får kontohaver tilgang til sine e-fakturaer i alle nettbanker som er registrert på kontohaver som fysisk person (fødselsnummer). Når kontohaver har betalt e-fakturaen i en av sine nettbanker, vil opplysninger om den betalte e-fakturaen bare være tilgjengelig i denne nettbanken.

Med formål å distribuere e-fakturaene til kontohavers nettbanker, vil kontohavers navn, fødselsnummer og nødvendige kontaktopplysninger (inkludert e-fakturareferanse) samt hvilke e-fakturautstedere som kontohaver skal motta e-faktura fra legges i et koblingsregister. Opplysninger i koblingsregisteret kan utleveres til banker som har behov for disse opplysningene for å kunne distribuere e-fakturaene fra fakturautsteder til kontohavers nettbanker. Fakturautsteders bank kan dessuten gi fakturautsteder opplysninger om kontohavers navn, nødvendige kontaktopplysninger og e-fakturareferanse. Fødselsnummer vil bare bli utlevert til fakturautstedere som har tillatelser etter personopplysningsloven til å bruke fødselsnummeret for identifisering av kunden i forbindelse med utstedelse av faktura og innbetaling av utestående. Har kontohaver flere nettbanker, kan kontohaver selv velge hvilke bank han vil kontakte for eventuelle påståtte feil

ved behandling av opplysninger om kunden i koblingsregisteret.

Kontohaver kan når som helst gjennom nettbanken, og med virkning også for eventuelle nettbanker hos andre banker, gi melding om at han ikke lenger ønsker e-fakturaer fra bestemte fakturautstedere.

Sier kontohaver opp denne nettbankavtalen, men har nettbankavtale med andre banker, vil e-fakturaer fra fakturautstedere som kunden ikke har stanset etter avsnittet foran, fortsatt bli sendt til kontohavers øvrige nettbanker.

Banken er uten ansvar for innholdet i e-fakturaene og betalingskravet. Banken har heller ingen innflytelse på hvilken person som fakturautsteder mener er adressat for kravet.

Samtykkeerklæring

1. Samtykke til bruk av elektronisk kommunikasjon for avtale og tjenesteinformasjon

Tjenesteavtalen mellom kunde og bank skal være skriftlig.

Skriftlighetskravet er ikke til hinder for at avtalen kan inngås og endres ved hjelp av et elektronisk medium så fremt kunden ønsker dette og avtalens innhold i sin helhet er tilgjengelig før avtaleinngåelsen eller endringen. Videre kan meldinger og annen informasjon om de tjenester kunden benytter sendes i elektronisk form så fremt kunden ønsker dette. Slik informasjon kan for eksempel være varsel om renteendringer, kontoutskrifter, meldinger i forbindelse med betalingsoppdrag, nedbetalingsplan for lån og annen aktuell tjenesteinformasjon.

Banken vil an vise nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av elektronisk kommunikasjon. Ved å inngå denne avtalen bekrefter jeg at jeg ønsker å motta avtale- og tjenesteinformasjon i elektronisk form i den utstrekning banken kan tilby meg dette. Dersom kunden ønsker å benytte elektronisk kommunikasjon for innsendelse av meldinger til banken, skal meldingen sendes til den elektroniske adresse som banken har oppgitt for dette formålet.

2. Samtykke til mottak av elektroniske markedsføringshenvendelser

Banken kan uten forhåndssamtykke rette markedsføringshenvendelser til kunden ved hjelp av elektronisk post, tekst- og multimediemeldinger til mobiltelefon (SMS og MMS) og til nettbank, såfremt banken har mottatt kundens e-postadresse og/eller mobiltelefonnummer i forbindelse med salg. Dette gjelder likevel bare for produkter og tjenester som ligger innenfor de produktkategorier hvor det allerede foreligger et avtaleforhold mellom kunden og banken. Kunden kan reservere seg mot slike

markedsføringshenvendelser ved hver enkelthenvendelse. Jeg samtykker i at banken også kan rette elektroniske markedsføringshenvendelser om produkter og tjenester som ligger utenfor de produktkategorier som omfattes av mitt eksisterende kundeforhold direkte til min e-postadresse, mobiltelefon (SMS, MMS) og/eller nettbank.

3. Samtykke til bruk av visse kundeopplysninger i Markedsføringsøyemed

Banken vil ved oppfyllelse av en tjenesteavtale med kunden registrere transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger om kundeforholdet og bruk av tjenestene. Slike opplysninger kan banken benytte til å gi informasjon og tilbud om andre tjenester og produkter innenfor de samme produktkategorier hvor det allerede foreligger et avtaleforhold mellom kunden og banken. Regler om bankens behandling av personopplysninger (kundeopplysninger) gir ytterligere veiledning. Ved å inngå denne avtalen bekrefter jeg at jeg samtykker i at banken kan benytte transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger om kundeforholdet og tjenestebruken til å markedsføre tjenester og produkter som ligger utenfor de produktkategorier som opplysningene er hentet fra.

4. Samtykke til overføring av dybdeopplysninger til felles kunderegister

Med formål å forbedre oppfølgingen av kundene har banken etablert et felles kunderegister i samarbeid med andre selskaper innenfor samme finanskonsern eller samarbeidende gruppe. De Generelle regler om bankens behandling av personopplysninger (kundeopplysninger) gir ytterligere veiledning. Ved å inngå denne avtalen gir jeg mitt samtykke til at banken kan utlevere transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger om kundeforholdet og tjenestebruken til felles kunderegister.

Særskilte avtalevilkår for betalingskort (Mastercard)

1. Kort beskrivelse av korttjenesten

Betalingskortet er et bankutstedt betalingsinstrument (uttaks- og debetkort) for belastning av den konto som betalingskortet er knyttet til. Betalingskortet kan brukes i terminaler for betaling av varer og tjenester (betalingsterminaler), til uttak av kontanter i bankenes kontantautomater (minibanker) og innenfor andre bruksområder etter nærmere angivelse.

Kontoholder må følge de til enhver tid gjeldende regler om bruk av betalingskortet.

Disse særskilte avtalevilkårene for betalingskort gjelder kun for kontoforhold der det er tilknyttet et betalingskort.

2. Avtaleinngåelse og informasjon

Disse avtalevilkårene suppleres av bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingsoppdrag. Ved eventuell motstrid går avtalevilkårene for betalingskort foran Generelle vilkår for innskudd og betalingsoppdrag. I informasjonen som kontohaver mottar, skal kontohaver særlig merke seg:

- betalingskortets bruksområder
- hvilke situasjoner betalingskortet eller kortets nummer kan brukes uten personlig kode eller underskrift samt hvilke krav som kan belastes kontohavers konto som følge av slik bruk
- hvordan kontohaver skal legitimere seg ved bruk av betalingskortet innenfor de ulike bruksområder
- oppbevaring av betalingskortet, personlig kode eller annen lignende sikkerhetsanordning samt råd om hvilke koder som ikke bør velges
- de uttaks- og belastningsgrenser som er fastsatt for den eller de bruksområder som betalingskortet kan benyttes til
- fremgangsmåten ved melding av tap av betalingskortet og/eller personlig kode og sperring av betalingskortet i den forbindelse
- i hvilken utstrekning brukersteder har anledning til å reservere beløp på kontoen i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester
- kontohavers ansvar og risiko ved uautoriserte betalingstransaksjoner.

3. Spill og veddemål mv.

Betalingskortet (herunder kortnummeret) skal ikke brukes til betaling av innsats for deltagelse i spill, veddemål eller annen form for gambling (herunder på Internett), selv om brukerstedet eller kortautomaten godtar betalingskortet som betalingsmiddel. Bruk av betalingskortet i strid med denne bruksbegrensningen anses som vesentlig mislighold som gir banken rett til å heve avtalen.

4. Priser og prisinformasjon

Kostnader ved å etablere, ha og bruke betalingskortet fremgår av bankens gjeldende prisliste, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Ved bruk av betalingskortet i annen valuta enn den kontoen lyder på blir transaksjonsbeløpet på salgsnotaen eller uttakskvitteringen omregnet fra brukerlandets valuta til norske kroner samme dag som beløpet avregnes mellom utenlandsk bank og kontohavers bank. Ved omregningen brukes markedskursen for kjøp/salg av valuta pluss en omregningsavgift.

5. Utstedelse av betalingskort og personlig kode

Banken vil klargjøre betalingskortet for bruk i betalingsterminaler, minibanker og andre kortsystemer innenfor angitte bruksområder. Dersom banken krever det, skal kortet signeres av kontohaver ved mottagelsen av kortet.

Kontohaver vil bli tildelt en personlig kode eller annen lignende sikkerhetsanordning. Bankens skal ha tilfredsstillende rutiner for utsendelse/utlevering av betalingskort og kode til kontohaver.

Ved opphør av konto- og/eller avtaleforholdet eller banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbakelevere eller makulere kortet. Kortet vil bli sperret for videre bruk.

6. Betalingskort til andre enn kontohaver (tilleggskort)

Etter avtale med banken kan kontohaver gi andre rett til å disponere kontoen ved bruk av betalingskort (såkalt tilleggskort). Dersom

kontohaver gir andre slik disposisjonsrett, svarer kontohaver fullt ut for disponentens kontobelastninger ved bruk av tilleggskortet, herunder overtrekk på kontoen, så langt bruken ligger innenfor disposisjonsrettens rammer. Disponenten er for øvrig ansvarlig for sine kontobelastninger på samme måte som kontohaver. Disponenten vil ved bruk av kortet kunne få innsyn i kontoforholdet i den utstrekning systemet tillater det.

Ved disponentens underskrift på disse avtalevilkårene gjelder vilkårene også for disponenten så langt de passer.

Dersom banken krever det skal tilleggskortet signeres av disponenten ved mottagelsen.

Ved opphør av avtalen med kontohaver og/eller med disponenten, eller banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal disponenten straks tilbakelevere eller makulere kortet. Kontohaver skal ved tilbakekall av disposisjonsretten varsle banken og for øvrig medvirke til at kortet tilbakeleveres/makuleres eller på annen måte bidra til at disponenten ikke kan bruke tilleggskortet.

7. Kortets gyldighetsperiode. Fornyelse

Betalingskortet utstedes for en bestemt gyldighetsperiode, normalt to år. Før utløpsdato vil kontohaver få tilsendt nytt kort, med mindre avtalen er brakt til opphør av kontohaver eller banken. Kort som ikke er benyttet siste 12 måneder før utløpsdato vil ikke bli automatisk fornyet, kunden må da selv ta kontakt med banken og be om å få tilsendt nytt kort.

8. Vern om kort og kode. Melding ved tap

Kortet er personlig og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn den det er utstedt til. Kontohaver må ta påse at uvedkommende ikke får kortet i hende.

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene (for eksempel PIN-kode) knyttet til betalingskortet så snart kortet er mottatt. Den personlige koden må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet eller banken. For øvrig skal koden ikke brukes under slike forhold at andre kan se den. Koden skal huskes. Dersom koden skrives ned, skal det gjøres på en slik måte at andre enn kontohaveren ikke kan forstå hva sifrene gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nært til kortet.

Kontohaver må underrette banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold etter at kontohaver har fått kjennskap til eller mistanke om at betalingskortet er kommet bort eller at

uvedkommende har fått kjennskap til den personlige kode. Kontohaver skal benytte de meldingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og forøvrig bistå på en slik måte at betalingskortet så raskt som mulig blir sperret.

Etter at slik melding er gitt, vil banken hindre bruk av betalingskortet. Banken skal sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik underretning.

Banken vil ikke kreve vederlag for melding om tap av betalingsinstrument/personlig sikkerhetsanordning.

Kontohaver skal straks melde fra til banken dersom betalingskortet kommer til rette.

9. Bruk av betalingskortet

Betalingskortet benyttes for uttak eller overføring av betalingsmidler ved belastning av den konto som betalingskortet er knyttet til i henhold til kontoavtalen. Ved bruk av kortet skal kontohaver taste inn sin personlige kode. I de tilfeller hvor systemet krever det, skal kontohaver i stedet for personlig kode underskrive på kvittering, debiteringsnota eller lignende belastningsfullmakt samt fremlegge tilfredsstillende legitimasjon.

Særskilte vilkår ved bruk av betalingskortet uten personlig kode eller underskrift er inntatt i punkt 12 nedenfor.

10. Belastningsgrenser mv.

Betalingskortet kan benyttes innenfor angitte uttaks- og belastningsgrenser. Dette gjelder for eksempel kontantuttaksgrenser og maksimalbeløp pr. belastning og pr. tidsperiode. Banken kan med to måneders varsel til kontohaver endre bruksområder og belastningsgrenser. Såfremt sikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig kan banken uten hensyn til reglene foran begrense kortets bruksområde, senke de ulike belastningsgrenser og foreta andre endringer i sikkerhetsanordninger eller lignende. Banken skal snarest mulig varsle kontohaver om forholdet.

11. Kontobelastning og betalingsoverføring

Ved bruk av betalingskortet vil kontohavers konto normalt bli belastet straks. Banken kan ikke belaste kontoen senere enn 6 måneder etter at kortet er brukt, med mindre kontohaver har samtykket i kontobelastning. Banken kan likevel inndrive transaksjonsbeløpet etter alminnelige regler om inndrivelse av pengekrav.

Betaling har skjedd når en korttransaksjon (betalingsoppdraget) er godkjent av kontohaver og akseptert av betalingssystemet. Kontohaver

kan ikke stanse eller tilbakekalle transaksjonen etter dette tidspunktet, med mindre betalingskortet er benyttet uten personlig kode eller underskrift, jf nedenfor.

12. Særlig om bruk av betalingskortet uten kode eller underskrift

Kontohaver kan bruke betalingskortet uten personlig kode eller underskrift i automater og betjente betalingsterminaler for så vidt avtalen med banken gir anledning til dette.

Der brukerstedet (selgeren/tjenesteyteren) har et særlig behov for å sikre gjennomføringen av etterfølgende betalingsoppgjør med kontohaver, kan det reserveres et beløp på kontohavers konto. Slik forhåndsreservasjon krever aksept fra kontohaver. Typiske situasjoner der forhåndsreservasjon kan skje er når betalingskortets kortnummer er registrert i betalingsautomaten på overnattingssteder eller når kortnummeret er oppgitt til brukerstedet i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester ved post- eller telefonordre eller andre former for fjernsalg. Reservasjonsperioden er normalt 2-4 dager, likevel slik at forhåndsreservasjonen vil bli slettet når kontoen belastes for kjøpsbeløpet. Dersom kontohaver ikke har akseptert en forhåndsreservasjon, kan kontohaver kontakte banken for å få opphevet reservasjonen.

Banken kan etterbelaste kontohavers konto for visse krav som har oppstått i tilknytning til hotellopphold, billeie eller lignende, dersom kontohaveren ved bestillingen av tjenesten eller avtalen med brukerstedet har akseptert slik kontobelastning eller blitt gjort oppmerksom på bankens belastningsrett. Brukersteder i Norge er forpliktet til å gi/sende forhåndsvarsel til kontohaver om etterbelastninger som ikke skjer i umiddelbar tilknytning til bruken av kortet eller kortnummeret. Uten hensyn til om kontohaver har mottatt forhåndsvarsel fra brukerstedet om kontobelastningen, har kontohaver rett til å kreve stansing og tilbakekall av transaksjonsbeløpet dersom kontohaver ikke vedkjenner seg beløpet. Banken skal medvirke til at transaksjonen stanses. Stansingsretten gjelder inntil beløpet er belastet kontohavers konto og utbetalt brukerstedet.

Banken vil som nevnt i punkt 2 foran gi kontohaver skriftlig informasjon om hvilke situasjoner betalingskortet eller kortets nummer kan brukes uten personlig kode eller underskrift og i denne forbindelse hvilke typer krav som kan etterbelastes kontohavers konto som følge av slik bruk. Informasjonen vil også inneholde tilstrekkelige opplysninger om brukerstedenes ordning med forhåndsreservasjon av beløp og hvilke typer krav som kan belastes kontohavers konto basert på reservert beløp.

Er beløpet belastet kontoen og kontohaver bestrider å ha ansvar for belastningen, kan kontohaver sette frem krav om tilbakeføring etter reglene i punkt 17 nedenfor.

13. Kvittering og egenkontroll

Kvitteringen som kontohaver får ved bruk av betalingskortet bør oppbevares for senere kontroll mot transaksjonsoversikten på tilsendt kontoutskrift. Kontohaver må melde fra til banken snarest mulig og senest innen 13 måneder etter belastningstidspunktet, dersom opplysningene fra banken ikke er i samsvar med kontohavers egne noteringer

14. Overtrekk

Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt. Uberettiget belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart.

Ved urettmessig overtrekk har banken rett til å belaste kontoen med overtrekksrente og eventuelt purregebyr.

Overtrekk av konto er et kontraktsbrudd som foruten erstatningsansvar kan medføre opphør av avtalen (heving) og straffansvar.

15. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent

Kontohaver kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløpet for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingsmottakeren hvis kontohaver kan påvise at

- a) kontohaver ikke har autorisert det eksakte beløpet for betalingstransaksjonen, og
- b) beløpet oversteg hva kontohaver med rimelighet kunne ha forventet ut fra sitt tidligere bruksmønster, vilkårene i rammeavtalen og omstendighetene for øvrig.

Slik rett til tilbakebetaling gjelder likevel ikke dersom kontohavers samtykke til betalingstransaksjonen ble gitt direkte til banken og kontohaver, når det er relevant, ble varslet om den fremtidige betalingstransaksjonen minst fire uker før forfallsdagen.

Kontohaver må fremsette krav om eventuell tilbakebetaling senest åtte uker etter belastningsdagen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal banken enten tilbakeføre det fulle beløpet for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

16. Ansvar ved uautorisert bruk av betalingskort

Banken er ansvarlig for uautoriserte uttak eller annen belastning (betalingstransaksjoner) med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor. Betalingstransaksjonen anses som uautorisert hvis kontohaver ikke har samtykket til den enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført.

Kontohaver svarer med inntil kr 1200 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tapt eller stjålet betalingskort dersom personlig kode eller annen lignende sikkerhetsanordning er brukt. Det samme gjelder betalingstransaksjoner som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingskort dersom kontohaver har mislyktes i å beskytte nevnte personlige sikkerhetsanordning og denne er brukt.

Kontohaver svarer med inntil kr 12000 ved uautoriserte betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser i punkt 8 i denne avtale. Dersom tapet skyldes at kunden forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter punkt 8 i denne avtale, skal kontohaver bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kontohaver har opptrådt svikaktig.

Kontohaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingskort etter at kontohaver har underrettet banken i samsvar med punkt 8, med mindre kontohaver har opptrådt svikaktig. Kontohaver er heller ikke ansvarlig hvis banken ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik underretning, jf. finansavtaleloven § 34 annet ledd annet punktum.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 36.

17. Reklamasjon. Tilbakeføring

Bestrider kontohaver å ha ansvar for en belastning etter ansvarsreglene over, skal banken tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaver setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at kontohaveren ble eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontohaveren har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Bli saken avvist av nemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen banken ble kjent med avvisningen.

Plikten til tilbakeføring etter første avsnitt gjelder ikke for kontohavers egenandel på kr 1200, med mindre kortet er brukt uten personlig kode eller annen lignende sikkerhetsprosedyre.

Tilbakeføringsplikten gjelder heller ikke feilregistreringer på brukerstedet som kontohaver selv burde oppdaget ved bruk av kortet i forbindelse med betalingen for varen eller tjenesten. Slike reklamasjoner må rettes mot selgeren (brukerstedet). Bankens påtar seg ikke ansvar for kjøpte varers eller tjenesters kvalitet, beskaffenhet eller levering, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov.

Dersom kontohaver mistenker at han er blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med kontobelastningen, kan banken kreve at kontohaver anmelder forholdet til politiet.

Kontohaver skal avgi skriftlig redegjørelse overfor banken om forholdene rundt enhver tapssituasjon.

18. Bankens sperring av betalingskortet av sikkerhetsmessige årsaker mv.

Uavhengig av om banken har mottatt underretning fra kontohaver etter punkt 8, kan banken sperre betalingskortet dersom det foreligger saklige grunner, knyttet til betalingskortets sikkerhet eller mistanke om uautorisert eller svikaktig bruk. Bankens skal varsle kontohaver om sperringen og årsaken til denne. Slikt varsel skal gis før betalingskortet sperrer, eller, dersom dette er umulig, umiddelbart etter sperringen. Dersom et varsel vil skade saklig begrunnede sikkerhetshensyn eller stride mot lov eller bestemmelser fastsatt i medhold av lov, kan banken unnlate å gi slikt varsel.

19. Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende

Banken er ansvarlig for kontohavers tap dersom kontohavers konto uberettiget er belastet som følge av teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende omstendigheter, herunder slike feil oppstått på brukerstedet. Dersom kontohaver påberoper teknisk svikt i kortsystemet, skal banken sannsynliggjøre at systemet fungerte som det skulle i det aktuelle tidsrom.

Banken er uten ansvar dersom betalingskortet ikke kan benyttes som følge av driftsstans i kortsystemet, minibanken er tom for sedler eller lignende, med mindre banken har opptrådt uaktsomt. Slikt uaktsomhetsansvar er dog begrenset til kontohavers direkte tap.