

Kortbestemmelser for Mastercard Debet

Definitioner

Korttyper

Privatkort

Mastercard Debet udstedes til privatpersoner til privat forbrug.

Generelle definitioner

Privatkort

Privatkort hæftelse

Du hæfter alene og er personligt ansvarlig for alle betalinger/udbetalinger og øvrige debiteringer, der er foretaget med kortet. Hæftelsen omfatter også tab, der skyldes andres uberegtigede brug med de begrænsninger, der følger af § 100 i Lov om betalinger. Se punkt 2.10.

Betalingsmodtager

De forretningssteder, hvor Mastercard kan bruges som betalingsmiddel.

Danmark

Danmark.

Kortindehaver

Den person, et Mastercard er udstedt til.

Kontoindehaver

Den person, en kortkonto er oprettet til.

Kort

Fysiske kort.

Konto

Konto, hvorpå transaktioner i forbindelse med dit Mastercard hæves. Hver gang du bruger dit kort, registreres transaktionen på kontoen.

Forbrugs- og hævemaksimum

Det maksimale beløb du kan disponere over.

Gebyrperiode

Eventuelt kortgebyr opkræves årligt, kvartalsvist eller månedligt. Gebyrperioden starter ved kortets udstedelse. Gebyret forudbetales.

Kvittering

Oplysninger om en betaling på papir eller i elektronisk form.

Transaktion

En transaktion er, når du enten betaler med kortet, f.eks. i en butik eller lignende, eller når du hæver kontanter i en pengeautomat.

Nets Danmark A/S (i det følgende benævnt Nets)

Indløserorganisation for Mastercard.

Personlig sikkerhedsforanstaltning

Personaliserede elementer, som kortudsteder har stillet til rådighed for kortholder med henblik på at foretage autentifikation af kortholder. Dette kan f.eks. være pinkode, kodeord til internethandel, engangskode modtaget på sms, kode til wallet, fingertryk, ansigtsgenkendelse eller lign. Mastercard ID Check anses også som en personlig sikkerhedsforanstaltning.

Pinkode

Den 4-cifrede personlige kode, der er knyttet til dit kort. Én pinkode: Pinkode, som du har valgt at bruge som fælles pinkode fra et af dine andre fysiske betalingskort, der er udstedt af Coop Bank, hvis Coop Bank giver mulighed herfor.

Mastercard ID Check

Et sikkerhedssystem, som beskytter mod misbrug af kortdata ved handel på internettet.

Engangskode

En kode, kortindehaver modtager via sms til den tilmeldte mobiltelefon. Koden skal anvendes ved fremtidige køb i forretninger, der anvender Mastercard ID Check.

Kodeord til internethandel

En kode, som du selv vælger som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal handle på internettet. Kodeordet bruges sammen med engangskoden.

MitID

MitID er en digital signatur. Det er det ID, du skal bruge, når du skal bevise, hvem du er. Du kan læse mere på MitID.dk.

Prisliste

Den til enhver tid gældende oversigt over årlige kortafgifter, rentesatser, gebyrer m.v. for Mastercard, som du kan se på www.coopbank.dk.

Datacentral

Den EDB-central, der leverer IT-ydelser til Coop Bank.

Kontaktløs betaling

Kort med indbygget antenne, som er forbundet med kortets chip, gør det muligt at foretage betaling, uden at kortet kommer i direkte kontakt med betalingsterminalen, hvis betalingsterminalen også har kontaktløs funktion. Du kan nøjes med at holde kortet i en afstand af 0-3 cm fra betalingsterminalens kontaktløse symbol. Kort og betalingsterminaler, der er forsynet med den kontaktløse funktion, bærer følgende symbol:



Wallet til brug i fysisk handel

En personlig softwarebaseret løsning, der giver dig mulighed for at foretage betalinger med et Mastercard på en mobil enhed i fysisk handel.

Digital wallet

En personlig softwarebaseret løsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige køb i en internetforretning.

Betingelser

1. Kortets anvendelsesmuligheder

Du kan få et Mastercard Debet i tilknytning til en konto i Coop Bank efter aftale. Kortet er et debetkort med saldokontrol og kan bruges i Danmark og i udlandet. Du må ikke benytte kortet til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lokal lovgivning.

1.1. Brug af kortet som betalingskort i Danmark og udlandet

Kortet kan bruges til betaling af varer og tjenesteydelser hos betalingsmodtagere, der tager imod Mastercard, herunder betalingsmodtagere på internettet.

Derudover kan du bruge kortet til køb via post- og telefonordre samt til betaling i selvbetjente automater. Hvis du har et tilgodehavende hos en betalingsmodtager, vil betalingsmodtageren via dit kort kunne indsætte penge på din konto.

Den enkelte betalingsmodtager kan have regler, der begrænser brugen.

Coop Bank forbeholder sig ret til at spærre for anvendelse af kortet over for visse virksomheder, hjemmesider m.v., hvis Coop Bank bliver opmærksom på, at virksomheden foretager uautoriserede og/eller systematiske hævnings på dit eller andre kunders kort.

Coop Bank og Nets tager ikke ansvar for, at en betalingsmodtager nægter at acceptere kortet som betalingsmiddel.

Vi har intet ansvar for eventuelle fejl og mangler ved de ydelser, som betalingsmodtager leverer.

1.2. Kortet som hævekort i Danmark

Kortet kan bruges til:

- udbetaling af kontanter fra pengeautomater, der er forsynet med Mastercard-logo
- udbetaling af kontanter hos pengeinstitutter, der er tilsluttet Mastercard-systemet som kontantudbetaler
- udbetaling af kontanter på valutakontorer, i kasinoer m.m.

Hævebegrænsninger samt størrelsen af gebyr for kontanthævning fremgår af prislisten.

1.3. Kortet som hævekort i udlandet

Kortet kan bruges til:

- udbetaling af kontanter fra pengeautomater, der er tilsluttet Mastercard
- udbetaling af kontanter hos kontantudbetalingssteder, der er tilsluttet Mastercard

Hævebegrænsninger samt størrelsen af gebyr for kontanthævning fremgår af prislisten. Lokale hævebegrænsninger kan forekomme. Begrænsningerne kan medføre, at der skal betales minimumsgebyr flere gange.

1.4. Når du køber eller hæver med Mastercard

Når du køber eller hæver med Mastercard, "reserveres" beløbet på din konto, når Coop Bank har fået besked om transaktionen. Det betyder, at du ikke længere kan disponere over det reserverede beløb. Beløbet hæves på kontoen, så snart Coop Bank har modtaget et betalingskravet fra betalingsmodtageren. Når du hæver kontanter i Coops butikker, hæver vi beløbet med det samme.

Du skal være opmærksom på, at når du bruger kortet til køb på internettet eller via post- og telefonordre, må betalingsmodtageren normalt først trække beløbet, når varen afsendes. Køber du, hvor der er aftalt forudbetaling - f.eks. flybilletter eller koncertbilletter, må betalingsmodtageren dog hæve beløbet, allerede når rejsen bookes eller koncertbilletten bestilles. Du kan ikke trække flere penge på kortet, end der er på kontoen. Vi vil derfor kunne afvise betalingsanmodninger, hvis der ikke er dækning på kontoen.

Når du betaler eller hæver i udenlandsk valuta, omregner vi beløbet til danske kroner, jf. prislisten.

1.5. Træk af beløb på din konto

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

2. Vilkår knyttet til at have og bruge kortet

2.1. Forbrugs- og kreditmaksimum

Der er fastsat forbrugs- og hævemaksimum for betalinger og kontanthævninger. Dette fremgår af prislisten.

Du må kun hæve penge eller hæve beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med Coop Bank.

2.2. Tidsmæssige begrænsninger

Dit Mastercard kan som udgangspunkt anvendes hele døgnet. Der kan dog forekomme tidspunkter, hvor systemerne opdateres, og kortet i dette tidsrum derfor ikke kan benyttes.

2.3. Udlivering og opbevaring af kort og personlig sikkerhedsforanstaltning

Kort

Når du tager kortet i brug, bekræfter du samtidig, at du har læst og accepteret kortbestemmelserne.

Du skal opbevare kortet og din mobilenhed forsvarligt. Med jævne mellemrum skal du kontrollere, at kortet eller din mobilenhed ikke er mistet.

Personlig sikkerhedsforanstaltning

Din personlige sikkerhedsforanstaltning, f.eks. pinkoden, er personlig, og må kun bruges af dig. Du vil automatisk få tilsendt en pinkode til dit kort. Når du modtager pinkoden, skal du være opmærksom på, hvorvidt andre kan have fået adgang til koden.

Du bør lære koden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet, skrive den på kortet eller gemme koden i eller sammen med mobiltelefonen.

Hvis du ikke kan lære koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal du opbevare koden forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive pinkoden ned, bør du benytte en pinkode-husker.

Du må ikke oplyse din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til sikkerhedsforanstaltningen. Når du bruger din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure den. Hvis du har mistanke om, at andre har fået adgang til din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du med det samme kontakte Coop Bank.

Når du tilmelder et Mastercard til en betalingsløsning på en mobil enhed (f.eks. mobiltelefon eller tablet), skal du beskytte enheden og kortet med en personlig sikkerhedsforanstaltning.

Mastercard ID Check

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

Sikkerheden kan bestå i, at du ved køb på internettet, efter indtastning af kortoplysninger, indtaster dit kodeord samt benytter en engangskode, som du modtager fra Nets via sms i forbindelse med betalingen. Sikkerheden kan også bestå i, at du ved køb på internettet efter indtastning af kortoplysninger skal benytte dit MitID til at godkende betalingen. Dette gælder f.eks., hvis du ikke har oplyst dit mobilnummer til Coop Bank, eller du har fået nyt mobilnummer – jf. afsnit 4.1.

Har du ikke et kodeord til internethandel, vil du blive bedt om at oprette et kodeord, når du skal handle på internettet. Dette sker på et skærbillede fra Nets. Kodeordet skal du fremover bruge sammen med en engangskode, som du modtager på sms.

Ændring af dit mobilnummer kan ske via Coop Banks hjemmeside/netbank eller via kontakt til Coop Bank. Er dit mobilnummer ikke registreret i Coop Bank, kan du handle ved hjælp af MitID. Du kan også ved brug af MitID registrere dit mobilnummer hos Nets, hvorefter du kan modtage en engangskode på sms, som du skal bruge til at gennemføre betalingen.

Hvis du ikke er tilmeldt Mastercard ID Check, kan du ikke handle i den pågældende forretning.

Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter Mastercard ID Check, skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit kort og din mobiltelefon. Du skal derfor snarest muligt ændre/afmelde mobiltelefonnummeret til Mastercard ID Check, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se afsnit 2.9.

2.4. Brug af kort og personlig sikkerhedsforanstaltning

Kort og personlig sikkerhedsforanstaltning må kun bruges af dig personligt.

Når du bruger kortet, skal du indtaste din pinkode eller underskrive en nota, bortset fra de nedenfor anførte situationer, hvor pinkode ikke skal anvendes. Når du indtaster pinkoden, bør du sikre dig, at andre ikke kan aflure den.

Pinkoden eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning må aldrig indtastes på en telefon, indtales og gemmes på en telefon, anvendes i sammenhæng med internettet eller i sammenhæng med andre kommunikationsformer, der giver mulighed for at aflæse/aflytte sikkerhedsforanstaltningen.

Skriv aldrig under på en nota, hvis beløbet ikke er påført eller hvis beløbet er forkert. Bliver du opmærksom på, at der foretages flere aftryk af kortet, skal du sikre dig, at det/de ikke-anvendte aftryk destrueres. Hvis du giver forretningen lov til at trække ekstra penge på dit kort, f.eks. drikkepenge, skal du sikre dig, at forretningen udleverer en kvittering på det fulde beløb.

Når du bruger kortet til køb via internet, postordre eller telefonordre, må pinkoden ikke oplyses. Du skal oplyse navn, adresse, kortnummer og kortets udløbsdato.

Når du benytter dit Mastercard til f.eks. at leje bil eller betale for hotel, vil du ofte blive bedt om at underskrive en nota, der giver udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for

efterfølgende at hæve yderligere beløb. Du skal være opmærksom på, at udlejningsselskabet eller hotellet på den måde får mulighed for at hæve yderligere beløb på din konto.

Køb på internettet

Anvender du kortet til internethandel, bør du sikre dig, at betalingsoplysningerne - herunder kortnummer - sendes krypteret, eventuelt ved brug af SSL eller lignende. Hvis forretningen benytter Mastercard ID Check, skal du derudover indtaste den engangskode, du vil modtage via sms fra Nets i forbindelse med købet. Du kan også benytte MitID. Du bør printe en kopi af skærbilledet, hvoraf det beløb du skal betale, fremgår. Dette kan bruges til kontrol af dit kontoudtog.

Postordre køb

Ved postordre køb skal du på bestillingssedlen skrive under på, at hævnning på din kortkonto må finde sted. Når du skriftligt eller mundtligt oplyser dit kortnummer, med det formål at transaktionen skal debiteres kortet, anses dette som en godkendelse af transaktionen.

Selvbetjente automater uden pinkode

Visse automattransaktioner gennemføres uden brug af kode. Dette gælder Storebæltsforbindelsen, Øresundsforbindelsen, visse telefonautomater og visse parkeringsautomater.

Kvittering

Når du køber eller hæver med kortet, bør du altid sørge for at få en kvittering. Kvitteringen skal bl.a. vise dato, beløb og dele af dit kortnummer. Du skal sikre dig, at beløbet stemmer overens med udbetalingen eller købet, og at det er den rigtige dato, der står på kvitteringen. Du bør gemme kvitteringen, til du har kontrolleret, at det korrekte beløb er trukket på din konto. Det kan forekomme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får nogen kvittering.

Kontaktløs betaling

Kontaktløs betaling kan ske i betalingsterminaler opsat som kontaktløse.

Ved brug af kontaktløst kort kan betaling ske uden direkte fysisk kontakt med betalingsterminalen og uden brug af pinkode eller underskrift for betalinger. Der er en grænse for, hvor store beløb, der kan betales ved hver transaktion, uden at du skal indtaste pinkode. For betalinger over den gældende beløbsgrænse kan betaling også ske uden direkte fysisk kontakt med betalingsterminalen, men kun med brug af pinkode.

Af sikkerhedsmæssige hensyn vil du – uanset betalings størrelse – med jævne mellemrum blive anmodet om at bruge chippen på dit fysiske kort og indtaste din pinkode.

Coop Bank kan regulere beløbsgrænsen for kontaktløs betaling uden brug af pinkode uden at varsle reguleringen, medmindre beløbet forhøjes eller nedsættes med mere end 50 % inden for et kalenderår. Den gældende beløbsgrænse kan ses på Coop Banks hjemmeside.

Du bestemmer selv, om du ønsker at bruge den kontaktløse funktion på dit fysiske kort, eller om du ønsker at bruge kortets chip/magnetstriben og pinkode (underskrift).

Forudgående registrering af kortdata

Du har mulighed for at registrere dine kortdata hos en forretning eller hos en udbyder af en digital wallet. På den måde behøver du ikke indtaste dine kortdata, når du handler på nettet. Du skal følge anvisningerne fra forretningen eller udbyderen af den digitale wallet.

Du har mulighed for at aftale med en forretning, at dine kortdata registreres til brug for betaling af et abonnement eller andre tilbagevendende køb. Forretningen vil selv trække de aftalte betalinger, og du skal således ikke godkende hver

betaling. Første betaling skal du dog godkende med personlig sikkerhedsforanstaltning.

Når du bruger dit kort til at tegne abonnement eller lignende, skal du sikre dig, at du kan opsigte abonnementet igen og samtidig notere dig de vilkår, der gælder.

Du bør altid sikre dig dokumentation for bestilling/afbestilling. Du vil som oftest i forbindelse med et køb modtage en kvittering, der bl.a. viser dato, beløb og kortnummer.

Du bør sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med udbetalingen eller købet, og at korrekt dato er anført. Du bør gemme kvitteringen, til du har modtaget din faktura. Se også punkt 2.5.

Automatisk Kortopdatering

Automatisk Kortopdatering er en service, som gør det muligt, at dine kortdata automatisk opdateres hos forretninger, hvor du har abonnementer, tilbagevendende køb eller andre steder, hvor dine kortdata er registreret til brug for betaling.

Du kan tilmelde eller afmelde dig via netbanken, mobilbanken eller ved at kontakte Coop Bank.

Opdatering sker, når dit kort udskiftes efter f.eks. spærring eller ved udløb, og du slipper for at opdatere dine kortdata hos den enkelte forretning. Det er dog en forudsætning, at den enkelte forretning har tilmeldt sig denne service.

Spil og lotteri

Når du benytter kortet hos forretninger, der overvejende tilbyder spil og væddemål, herunder kasinoer, forhandlere af lotterisedler, væddeløbsbaner og lignende, kan der være en begrænsning i brug af kortet.

Begrænsningen kan være følgende:

- En beløbsgrænse pr. dag
- At kortet ikke kan bruges til spil og lotteri

Information om dette kan du få ved henvendelse i Coop Bank.

Er du under 18 år, må du ikke deltage i sådanne spil.

2.5. Kontrol af posteringer

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller du ikke mener at have foretaget, skal du henvende dig i Coop Bank snarest muligt. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i punkt 2.7 og 2.8.

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

2.6. Underretning

Ved mistanke om, eller faktiske tilfælde af, misbrug eller sikkerhedstrusler, kan Coop Bank underrette dig telefonisk via meddelelse i netbank eller anden tilsvarende sikker procedure.

2.7. Tilbageførsel af betalinger som du har godkendt

Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. I visse situationer har du dog mulighed for at få tilbageført en betaling, jf. nedenfor.

Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse

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

Du skal henvende dig til Coop Bank senest 8 uger efter, at beløbet er trukket på din konto, hvis du mener at have krav på at få tilbageført en betaling, hvor du ikke har godkendt det endelige beløb.

Køb på internettet, post- og telefonordre m.m.

Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser på en af følgende måder:

- køb på internettet, eller
- køb ved post- eller telefonordre, eller
- andre situationer, hvor kortet ikke aflæses, men hvor kortdata (kortnummer mv.) og den personlige sikkerhedsforanstaltning er brugt til gennemførelse af transaktionen
- køb i selvbetjente automater uden personlig sikkerhedsforanstaltning

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

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

Du skal først søge at løse problemet med forretningen, inden du henvender dig i Coop Bank. Du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen.

Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til Coop Bank snarest muligt, efter du er blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt gøre indsigelse til Coop Bank senest 14 dage efter, du er blevet opmærksom på dit mulige krav. Ved vurdering af, om du har fremsat indsigelse rettidigt til Coop Bank, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. punkt 2.5.

Coop Bank 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 Coop Bank igen hæve beløbet på din konto.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan Coop Bank 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.

Yderligere information om muligheden for tilbageførsel af betalinger

Du vil i nogle konkrete situationer kunne få tilbageført en betaling med kortet. Du kan få information herom ved henvendelse til Coop Bank.

2.8. Tilbageførsel af betalinger, som du ikke har godkendt

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger med dit kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du henvende dig til Coop Bank snarest muligt, efter du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af om du har henvendt dig rettidigt i Coop Bank, vil der

blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. punkt 2.5. Under alle omstændigheder skal du henvende dig til Coop Bank senest 13 måneder efter, at beløbet er trukket på din konto.

Coop Bank 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 Coop Bank igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil Coop Bank eventuelt kunne gøre ansvar gældende overfor dig, jf. punkt 2.10.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan Coop Bank 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. prislister.

2.9. Din pligt til at få kortet spærret

Du skal hurtigst muligt spærre dit Mastercard, hvis

- du mister dit fysiske kort
- du mister din mobilenhed med Mastercard på mobil
- en anden får kendskab til en af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger, f.eks. din pinkode
- du opdager, at kortet er blevet misbrugt
- du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret eller
- du på anden måde får mistanke om, at kortet kan blive misbrugt.

Du kan spærre dit Mastercard i din netbank, mobilbank eller ved henvendelse til Coop Bank.

Uden for Coop Banks åbningstid kan du kontakte Nets, Kundeservice på tlf. +45 44 89 27 50, der svarer døgnet rundt. Du skal oplyse navn, adresse og evt. kortnummer og kontonummer eller CPR-nummer.

Når dit Mastercard er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen. Vær opmærksom på, at når dit Mastercard er spærret, kan du heller ikke benytte dit Mastercard på mobilen.

Spærrer du dit Mastercard, hvis du har mistet din mobilenhed, bliver dit Mastercard på mobil på denne enhed spærret. Det får umiddelbart ikke betydning for dit fysiske Mastercard.

2.10. Dit ansvar ved misbrug af kortet

2.10.1 I tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden person, vil Coop Bank dække tabet, medmindre tabet er omfattet af punkt 2.10.2 - 2.10.6. Det er Coop Bank, der skal bevise, at tabet er omfattet af punkt 2.10.2 - 2.10.6.

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

2.10.3 Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden person, og der har været anvendt den personlige sikkerhedsforanstaltning, og

- du har undladt at underrette Coop Bank 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 den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller

- du ved groft uforvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

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

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

- Du med forsæt selv har overgivet sikkerhedsforanstaltningen til den, som har misbrugt kortet, og du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug.

2.10.5 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, den personlige sikkerhedsforanstaltning og mobiltelefonen til Mastercard ID Check forsvarligt, jf. afsnit 2.3 om at beskytte pinkoden, jf. punkt 2.4 eller spærre kortet, jf. punkt 2.9.

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

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at Coop Bank 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 Coop Bank. Du hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af dig forud for den uberettigede anvendelse. Herudover hæfter du ikke for uberettiget anvendelse af kortet, når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af Coop Banks ansatte, agenter eller filialer eller af en enhed, hvortil Coop Banks aktiviteter er outsourcet eller disses passivitet.

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

2.11. Coop Banks ret til at spærre kortet

Coop Bank er berettiget til at spærre for brug af kortet

- 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 Coop Bank ikke har kunnet gennemføre kundekendingsprocedure i henhold til hvidvasklovgivningen, eller
- hvis kortet er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

I tilfælde af overtræk vil du blive rykket skriftligt, før kortet bliver spærret. Øjeblikkelig spærring kan dog være nødvendig, hvis der er tale om særligt groft og/- eller gentagne overtræk.

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

Coop Bank kan desuden forlange alle fysiske kort, der er udlånt til kontoen, leveret tilbage.

2.12. Coop Banks erstatningsansvar

Coop Bank er erstatningsansvarlig, hvis den på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

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

Coop Banks ansvarsfrihed gælder ikke, hvis:

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

2.13. 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 Coop Bank dette. Du skal klippe dit fysiske kort over og smide det i skraldespanden. Hvis du ændrer adresse, skal dette straks meddeles skriftligt til Coop Bank.

2.14. Ombytning af kort

Coop Bank ejer de til enhver tid udstedte kort. Coop Bank kan til enhver tid meddele dig, at kortet skal ombyttes, hvorefter kortet ikke må benyttes. Du vil hurtigst muligt modtage et nyt kort. Det tidligere udstedte fysiske kort skal klippes over og smides i skraldespanden.

2.15. Fornyelse af kort

Dit fysiske kort vil automatisk blive fornyet, medmindre Coop Bank har fået skriftlig meddelelse om ophør, eller Coop Bank har opsagt kortet, jf. punkt 2.17 og 2.18.

2.16. Fejl og mangler ved ydelsen mv.

Coop Bank påtager sig ikke ansvar for, at betalingsmodtager nægter at acceptere kortet som betalingsmiddel. Eventuelle klager over fejl og mangler ved de leverede ydelser skal rettes til betalingsmodtager, jf. dog punkt 2.7 om køb på internettet.

2.17. Opsigelse af kortet/kortkonto

Coop Bank kan med to måneders varsel opsigte aftalen medmindre der foreligger misligholdelse, jf. punkt 2.18. I tilfælde af opsigelse vil du få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

Du kan opsigte aftalen med Coop Bank med en måneds varsel.

Hvis du opsigter aftalen inden for 6 måneder, kan Coop Bank opkræve gebyr for opsigelse af aftalen, jf. Coop Banks prisliste.

Hvis du eller Coop Bank opsigter aftalen, skal du klippe det fysiske kort over og smide det i skraldespanden.

2.18. Misligholdelse

I følgende situationer er Coop Bank 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 2.11.

2.19. Modregning

Coop Bank kan uden forudgående meddelelse modregne ethvert forfaldent tilgodehavende hos dig i ethvert tilgodehavende, som du har eller får hos Coop Bank. Coop Bank vil ikke modregne i den del af din løn eller offentlige ydelser m.v., som må anses for nødvendig til at dække dine almindelige leveomkostninger.

2.20. Fuldmagt

Kort, personlig sikkerhedsforanstaltning og Mastercard ID Check 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, sin personlige sikkerhedsforanstaltning og sin egen Mastercard ID Check. 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 klippes over og smides i skraldespanden i forbindelse med, at du skriftligt kalder fuldmagten tilbage.

2.21. 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.

2.22. Arbejdskonflikter

Du kan ikke bruge kortet i Danmark, hvis Coop Bank, 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.

Du kan ikke forvente at kunne bruge kortet uden for Danmark, hvis et eller flere af Coop Banks, Nets' datacentre eller hvis en eller flere af Nets' internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt. Ved arbejdskonflikter alene uden for Danmark vil kortet fortsat kunne bruges i Danmark.

2.23. Klager

Hvis du vil klage, kan du henvende dig til Coop Bank. Får du ikke medhold i din klage, kan du henvende dig til Det finansielle ankenævn (www.fanke.dk), St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K. Forbrugerombudsmanden (www.forbrugerombudsmanden.dk), Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby.

Grønlandske kunder, der ikke får medhold i deres klage hos Coop Bank, kan henvende sig til Forbrugerklagenævnet, Ima-neq 29, 1. sal, Postboks 689, 3900 Nuuk.

Hvis du ønsker at klage over behandlingen af dine personoplysninger, kan henvendelse ske til Coop Bank. Får du ikke medhold, kan du klage til Datatilsynet (www.datatilsynet.dk), Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby.

2.24. Tilsyn

Coop Bank er underlagt Finanstilsynets tilsyn, og registreret i pengeinstitutregisteret.

2.25. Nyt eksemplar af kortbestemmelserne

Hvis du mister kortbestemmelserne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på Coop Banks hjemmeside eller henvende dig til Coop Bank.

3. Omkostninger ved erhvervelse og brug af kortet

3.1. Prislister

Omkostninger i forbindelse med erhvervelse og brug af kortet m.v. fremgår af prislister. Nyeste udgave af prislister kan du altid se på Coop Banks hjemmeside.

3.2. Årligt kortgebyr

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

3.3 Gebyr ved brug af kortet

Ved brug af kortet i lande uden for EU/EØS, kan forretninger opkræve gebyr ved brug af kortet. Forretningen skal gøre dig opmærksom på gebyropkrævningen, inden betalingen sker.

3.4. Gebyrer for serviceydelser mv.

Coop Bank kan beregne sig gebyrer for serviceydelser, der udføres for dig. Coop Bank kan beregne sig gebyrer for at besvare spørgsmål fra offentlige myndigheder om dine økonomiske forhold. Gebyrerne opkræves enten som et fast beløb for ydelsen eller som en procentsats eller en timesats i forhold til ydelsens omfang. Beregningsmetoderne kan kombineres.

Øvrige gebyrer oplyses på forespørgsel.

3.5. Omregningskurs ved brug i udlandet

Køb og hævnning i udlandet omregnes til danske kroner, jf. prislister. Beløbet vil altid blive trukket i danske kroner på din konto. Ændringer i den i prislister anførte referencekurs vil træde i kraft uden varsel.

Ved omregning anvendes de i prislister beskrevne metoder, jf. prislister punkt "referencekurs".

Der kan være sket ændringer i valutakursen fra det tidspunkt, hvor du har brugt dit kort, til beløbet er trukket på din konto. På samme måde kan der i visse lande fortrinsvis uden for Europa være tale om flere officielle kurser, alt efter hvor kursen bliver indhentet.

3.6. Valutaomregning i forretning i udlandet (Dynamic Currency Conversion)

Hvis du bruger kortet i udlandet, kan du blive tilbudt, at forretningen laver en valutaomregning, før betalingen bliver

gennemført. Inden du godkender, skal forretningen oplyse, hvilke gebyrer og hvilken kurs forretningen anvender ved omregningen. Du skal være opmærksom på, at den af forretningen anvendte kurs kan være forskellig fra den af Coop Bank anvendte kurs, og at Coop Bank ikke har indflydelse på den omregningskurs, forretningen anvender.

Når du bruger dit kort i en forretning eller på internettet og betaler i euro eller anden europæisk valuta, vil Coop Bank sende dig information om transaktionen og Coop Banks anvendte kurs samt i forhold til kursen fra den Europæiske Centralbank.

4. Samtykke til behandling og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb m.v.

Ved accept af disse regler og brug af Mastercard giver du samtidig samtykke til behandling af dine personoplysninger som beskrevet nedenfor. Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke ved at kontakte Coop Bank. Du skal dog være opmærksom på, at hvis du tilbagekalder dit samtykke, kan du ikke længere bruge dit Mastercard.

4.1. Behandling og videregivelse af oplysninger om navn, adresse, tlf.nr., CPR-nummer og CVR-nr.

De oplysninger om navn, privatadresse, telefonnummer og CPR-nummer som afgives, bruger Coop Bank til oprettelse af kortet og i sin løbende administration. CPR-nummeret kan bruges i forbindelse med eventuel indhentning af adresseoplysning fra Indenrigsministeriets Centrale Adresseregister. CPR-nummer vil desuden blive brugt af Coop Bank til at give lovlige oplysninger til offentlige myndigheder om indestående på konti, eventuel rentetilskrivning, m.v.

4.2. Behandling og videregivelse af øvrige oplysninger

De øvrige oplysninger, som ansøger afgiver, samt oplysninger indhentet fra bankoplysninger, oplysning fra kreditoplysningsbureauer m.m. bruger Coop Bank som grundlag for udstedelse af kortet, ved spærring af kort, samt til at sikre entydig identifikation af kortindehaver/firmaet samt til nødvendig brug for gennemførelse af betalingstransaktioner.

4.3. Forbrugsoplysninger, m.v.

Ved brug af kortet registreres kortets nummer, det samlede transaktionsbeløb, dato for brug af kortet, og hvor kortet har været benyttet. Betalingsmodtager videresender disse oplysninger til Coop Bank via Nets.

Oplysningerne opbevares hos betalingsmodtager, Nets og hos Coop Bank og anvendes i bogføringen, ved fakturering/kontoudtog (herunder elektronisk kontoudtog og eventuel adgang for kortindehaver til at se sit forbrug via internettet) og eventuel senere fejlretning.

Oplysninger, der er nævnt ovenfor, videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det og/eller hvis det er nødvendigt til retshåndhævelse eller for at forhindre misbrug af kortet. For firmakort gælder dog, at oplysningerne kan behandles og videregives til firmaet til brug for firmaets behandling af disse i forskellige Management Information Systems.

4.4. Opbevaring af oplysninger

Personlige oplysninger, herunder eventuelt indhentede soliditetsoplysninger, samt oplysninger om indkøb opbevares hos Coop Bank og er fysisk til stede hos Coop Banks datacentral.

Ved opsigelse af kundeforholdet opbevares oplysningerne, så længe, dette er nødvendigt til brug for eventuel videregivelse af oplysninger til offentlige myndigheder. Ved tilmelding til Mastercard ID Check, bliver dit mobilnummer opbevaret hos Nets til brug for udsendelse af engangskoder.

4.5. Videregivelse/behandling af oplysninger hos samarbejdspartnere

Coop Bank indhenter og videregiver oplysninger til brug for etablering og administration af tillægsydelse på dit Mastercard og ved eventuel skadebehandling.

Herudover kan oplysningerne blive brugt til, at Coop Bank som kortudsteder sender dig fordelagtige tilbud på bl.a. hotelovernatninger, rejser og flybilletter. Det materiale, du vil modtage fra Coop Bank, kan indeholde markedsføring af andre virksomheders produkter. Oplysningerne vil også kunne anvendes til at sende dig kundemagasiner, orientering om samarbejdspartnere og nye tillægsydelser samt diverse tilbud.

4.6. Indberetning til kreditoplysningsbureau

Hvis der er afsagt dom over kortholder/kontoholder for manglende betaling, eller første fogedrets møde har været afholdt, kan kortholders/kontoholders navn og adresse blive indberettet til Experian Information Solutions (tidligere RKI - Ribers Kreditinformation) og eventuelle andre kreditoplysningsbureauer.

4.7. Oplysning om provision

Vi gør opmærksom på, at Coop Bank modtager provision ved kortets anvendelse i forretninger mv.

5. Udsendelse af advarsel, hvis kort eller personlig sikkerhedsforanstaltning bortkommer eller misbruges eller hvis en uberettiget har fået kortet i besiddelse

Når Coop Bank har fået besked om, at kortet er mistet, eller at en anden kender den personlige sikkerhedsforanstaltning, vil kortet øjeblikkeligt blive annulleret hos Coop Bank. Derudover vil kortet blive spærret for brug i Nets' og Mastercards autorisationssystemer i det omfang, Coop Bank finder det nødvendigt for at hindre misbrug. På tilsvarende måde vil kortet blive spærret, hvis Coop Bank får en begrundet mistanke om misbrug.

Du vil modtage en skriftlig bekræftelse på spærringen med angivelse af tidspunktet for, hvornår Coop Bank fik besked om spærringen.

Uddrag af værgemålsloven (LBK nr. 1015 af 20. august 2007):

§ 1. Børn og unge under 18 år, der ikke har indgået ægteskab, er mindreårige og dermed umyndige. Unge under 18 år, der har indgået ægteskab, er dog mindreårige og dermed umyndige, hvis Familieretshuset ved tilladelsen til ægteskabet har fastsat vilkår herom.

Stk. 2. Mindreårige kan ikke selv forpligte sig ved retshandler eller råde over deres formue, medmindre andet er bestemt.

Stk. 3. For så vidt ikke andet særlig er bestemt, handler værgerne på den mindreåriges vegne i økonomiske anliggender.

§ 42. Umyndige råder selv over,

- 1) hvad de har erhvervet ved eget arbejde, efter at de er fyldt 15 år, eller efter at de er frataget den retlige handleevne,
- 2) hvad de har fået til fri rådighed som gave eller som friarv ved testamente, og
- 3) hvad værgerne har overladt dem efter § 25, stk. 3.

Stk. 2. Rådigheden omfatter også indtægter af det erhvervede, og hvad der træder i stedet herfor. Den medfører ikke adgang til at påtage sig gældsforpligtelser.

Stk. 3. Værgerne kan med Familieretshusets godkendelse fratage den umyndige rådigheden, hvis det er nødvendigt af hensyn til dennes velfærd.

Hele lovtæksten findes på www.retsinformation.dk.

Lov om betalinger Hæftelses- og ansvarsregler

§ 99. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalerens 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.

§ 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller

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

Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 6. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,

2) når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller

3) fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

Stk. 7. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalerens udbyder, hvis betalingsmodtageren eller dennes udbyder har undladt at anvende stærk kundeautentifikation. 1. og 2. pkt. finder ikke anvendelse på tjenester omfattet af § 1, stk. 5, og § 5, nr. 14-16.

Stk. 8. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

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

§ 101. En betaler har fra sin udbyder ret til tilbagebetaling af det fulde beløb for en gennemført betalingstransaktion, som er iværksat af eller via betalingsmodtageren, såfremt

1) betaleren ikke har godkendt det præcise beløb for betalingstransaktionen og

2) betalingstransaktionen oversteg det beløb, som betaleren med rimelighed kunne forvente, bl.a. under hensyn til dennes tidligere udgiftsmønster og betingelserne i rammeaftalen.

Stk. 2. Ændringer i valutakursen, når denne beregnes på baggrund af en referencekurs, kan ikke påberåbes ved anvendelse af stk. 1, nr. 2.

Stk. 3. Det kan aftales i rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder, at betaleren ikke har ret til tilbagebetaling efter stk. 1, hvis et samtykke til at gennemføre betalingstransaktioner omfattet af stk. 1 er givet direkte til betalerens udbyder og oplysninger om den fremtidige betalingstransaktion af udbyderen eller betalingsmodtageren blev givet eller stillet til rådighed for betaleren mindst 4 uger inden forfaldsdagen.

Stk. 4. For direkte debiteringer kan det af rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder fremgå, at betaleren har ret til tilbagebetaling fra sin udbyder, selv om kravene efter stk. 1 ikke er opfyldt.

Stk. 5. Uanset stk. 1 og 2 har betaleren ret til ubetinget tilbagebetaling ved direkte debiteringer omfattet af artikel 1 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 260/2012 af 14. marts 2012 om tekniske og forretningsmæssige krav til kreditoverførsler og direkte debiteringer i euro.

§ 102. En anmodning om tilbagebetaling, jf. § 101, skal være udbyderen i hænde senest 8 uger efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion.

Stk. 2. Betalerens udbyder skal senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af en anmodning om tilbagebetaling enten tilbagebetale hele transaktionsbeløbet eller begrunde et afslag på tilbagebetaling med oplysning om klagemuligheder.

Stk. 3. Uanset stk. 2 kan udbyderen ikke give afslag på tilbagebetaling af direkte debiteringer, jf. § 101, stk. 5.

* * *