

## Regler for Dankort

### Indholdsfortegnelse

Regler for Dankort .....	1
1. Indledning .....	3
2. Hvad kan du bruge Dankort til? .....	3
2.1 Hævning af kontanter .....	3
2.2 Køb i forretninger .....	3
2.3 Træk af beløb på din konto .....	3
2.4 Kontaktløs funktion .....	3
2.5 Spil og lotteri .....	4
2.6 Beløbsgrænser/gebyrer .....	4
2.7 Kort i wallet med begrænset trækingsret .....	4
2.8 Fordelsprogrammer .....	4
3. Brug af Dankort .....	4
3.1 Betaling .....	4
3.2 Øvrige forhold vedr. betaling .....	5
3.3 Kort i wallets .....	5
3.3 Handel på internettet og brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre .....	5
3.4 Forudgående registrering af kortdata .....	5
4. Opbevaring af Dankort og personlig sikkerhedsforanstaltning .....	6
4.1. Kort .....	6
4.2. Personlig sikkerhedsforanstaltning – egentlige forretninger og pengeautomater .....	6
4.3. Personlig sikkerhedsforanstaltning – internethandel .....	6
4.4. Brug af personlig sikkerhedsforanstaltning til internethandel .....	7
4.5 Sikkerhed – kort og telefon .....	7
5. Fuldmagt .....	7
6. Kontrol af posteringer på din konto .....	8
7. Tilbageførsel af betalinger som du har godkendt .....	8
7.1 Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse .....	8
7.2 Køb på internettet, post- og telefonordre m.m. ....	8
8. Tilbageførsel af betalinger du ikke har godkendt .....	9
9. Din pligt til at spærre kortet .....	9
9.1 Kort .....	9
9.2 Kort i wallet .....	10
10. Dit ansvar ved misbrug af dit Dankort .....	10
10.1 Dækning af tab .....	10

10.2. Hæftelse og selvrisko .....	10
10.3. Hæftelse for fuldt tab.....	11
10.4. Bortfald af ansvar.....	11
11. Pengeinstituttets rettigheder og ansvar .....	11
11.1 Pengeinstituttets ret til at spærre dit kort .....	11
11.2 Udskiftning af kortet.....	12
11.3 Pengeinstituttets erstatningsansvar .....	12
11.4 Arbejdskonflikter.....	13
11.5 Fejl og mangler.....	13
12. Udløb .....	13
13. Opsigelse.....	13
14. Ændring af reglerne.....	13
15. Klager .....	14
16. Nyt eksemplar af brugerreglerne.....	14
17. Pengeinstituttets gebyrer .....	14
18. Vurdering af kortansøger .....	14
19. Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger .....	14
20. Registrering af spærrede Dankort.....	15
21. Tilsyn .....	15
22. Ordliste .....	16

## 1. Indledning

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

Reglerne gælder for Dankort, både som fysisk kort og kort i en wallet.

Ordforklaringer kan du finde i afsnit 22.

## 2. Hvad kan du bruge Dankort til?

Dankort kan du bruge som betalingsinstrument i Danmark. Det vil fremgå af skiltning i forretningen eller på dennes hjemmeside, hvorvidt en forretning tager imod Dankort.

Du må ikke benytte kort til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lovgivningen.

### 2.1 Hævning af kontanter

Du kan bruge Dankort til at hæve kontanter i de fleste pengeautomater og i udvalgte filialer. Derudover kan du bruge kortet til at hæve kontanter ved kassen i dit eget og de fleste andre danske pengeinstitutter.

### 2.2 Køb i forretninger

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

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

Hvis du har et tilgodehavende i en forretning, vil forretningen kunne indsætte pengene på din konto via dit kort.


### 2.3 Træk af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil køb og hævninger (transaktioner) på Dankort blive trukket på din konto samme dag, som du bruger kortet.

Du må kun hæve kontanter eller købe for det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med dit pengeinstitut – se afsnit 2.6-2.7.

### 2.4 Kontaktløs funktion

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

Den kontaktløse funktion bruger du uden at sætte kortet ind i terminalen. Du accepterer betalingen ved at holde kortet helt hen til terminalen (0-3 cm afstand). Den kontaktløse funktion symboliseres på terminalen med følgende symbol: 

Hvis du bruger den kontaktløse funktion er der en beløbsgrænse, der bestemmer, om du skal indtaste pinkode. Beløbsgrænser kan du se på dit pengeinstituts hjemmeside. Beløbsgrænsen kan ændres, og du bliver ikke informeret, hvis beløbet forhøjes eller nedsættes med mindre end 50% inden for et kalenderår.

Hvis transaktionen er større end den gældende beløbsgrænse, vil du blive bedt om at indtaste pinkode på betalingsterminalen eller ved at godkende betalingen på din mobil. Du vil også kunne blive bedt om at indtaste kode, selvom beløbet er indenfor den gældende beløbsgrænse.

## **2.5 Spil og lotteri**

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

## **2.6 Beløbsgrænser/gebyrer**

Af prislisen vil det fremgå, hvor meget der maksimalt kan hæves på Dankort i døgnet, og hvor store beløb du kan få udbetalt ad gangen.

Du skal være opmærksom på, at der kan være gebyr forbundet med at hæve kontanter, og at disse fremgår af prislisen.

I øvrigt kan den enkelte forretning fastsætte begrænsninger for brug af kortet.

## **2.7 Kort i wallet med begrænset trækingsret**

Du kan give andre – f.eks. dit barn - mulighed for med særlige begrænsninger at betale med dit kort via et virtuelt kort i en wallet.

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

Oprettelse og brugervejledning til funktionen vil fremgå af appen.

## **2.8 Fordelsprogrammer**

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

# **3. Brug af Dankort**

## **3.1 Betaling**

Inden du godkender en betaling eller en hævning, skal du altid sikre dig, at beløbet er korrekt. Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. Se dog afsnit 7 og 8 vedrørende muligheden for tilbageførsel af en betaling.

Du bør så vidt mulig altid sørge for at få en kvittering for din transaktion (i visse selvbetjente automater får du dog ingen kvittering). Du skal sikre dig, at beløbet stemmer med købet eller udbetalingen, og at datoen er rigtig. Du bør gemme kvitteringen, til du har set, at det rigtige beløb er trukket på din konto, jf. afsnit 6.

Når du betaler, anvendes oplysninger i dit kort til at gennemføre betalingen. Oplysningerne i dit kort aflæses via chippen, magnetstriben eller via en wallet i din telefon. Når du bruger kortet kontaktløst, aflæses din chip, og betaler du via en wallet, aflæses oplysninger via din mobil. Handler du på internettet eller tegner et abonnement vil du skulle indtaste oplysninger fra dit kort (kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre) – jf. afsnit 3.3. og 3.4.

Når du indtaster din pinkode eller bruger andre af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger, skal du sikre dig, at andre ikke kan få adgang til koder mv.

### 3.2 Øvrige forhold vedr. betaling

I nogle selvbetjente automater (f.eks. parkeringsautomater) kan du anvende kort uden at indtaste pinkode eller bruge underskrift. I disse automater accepterer du transaktionen, når kortet aflæses af automaten eller når du efterfølgende trykker "godkend".

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

Når du benytter dit kort til f.eks. leje af bil eller under check-in på et hotel, er det sædvanligt, at du bliver bedt om at give udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at trække yderligere beløb. Forretningen har herefter mulighed for at trække for f.eks. påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

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

### 3.3 Kort i wallets

Du kan knytte dit kort til en app i din mobiltelefon (Dankort på mobilen).

Dankort kan kun knyttes til wallets, der er godkendt af Nets. Godkendte wallets finder du på hjemmesiden: <http://dankort.dk/Pages/Dankort-i-apps.aspx>

Information, vejledning og regler for opsætning og brug vil fremgå af den valgte wallet. Dit pengeinstitut kan have begrænsninger for, i hvilket omfang du kan tilknytte kort til en wallet.

### 3.3 Handel på internettet og brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Når du benytter kortet til køb f.eks. via internettet, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre.

Når forretningen anvender "Dankort Secured by Nets" (se afsnit 4.3), vil du generelt skulle anvende yderligere personlig sikkerhedsforanstaltning. Sikkerhedsforanstaltningen består dels af et kodeord til handel på nettet, som du selv har oprettet dels en engangskode, som du modtager på sms. Dit kodeord til handel på nettet er sammen med engangskoden fra sms'en forretningens sikkerhed for, at det er kortholder, der har kortet, når der betales.

Før du taster koden, skal du sikre dig, at forretningens navn og det korrekte beløb fremgår af den sms, hvori engangskoden er anført.

Du vil også kunne bruge NemID som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal godkende en betaling på nettet.

Når du benytter kortet til køb ved post- og telefonordre, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato, kontrolcifre samt evt. navn og adresse. Ved postordrekøb skal du desuden underskrive bestillingssedlen.

Du må aldrig oplyse din kode eller tilsvarende personlige sikkerhedsforanstaltning i forbindelse med køb via internettet eller i forbindelse med post- eller telefonordrekøb mv.

### 3.4 Forudgående registrering af kortdata

Du har mulighed for at registrere dine kortdata hos den enkelte forretning eller hos en udbyder af en digital wallet. På den måde behøver du ikke at 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 altid godkende med personlig sikkerhedsforanstaltning.

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

Hvis dit kort udskiftes, skal du selv opdatere dine kortoplysninger, de steder, dit kort er registreret (f.eks. i abonnementer, Brobizz mm). Det sker ikke umiddelbart automatisk.

## **4. Opbevaring af Dankort og personlig sikkerhedsforanstaltning**

### **4.1. Kort**

Dit kort er personligt, og må kun bruges af dig. Når du modtager kortet, skal du straks underskrive det på bagsiden i underskriftsfeltet.

Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre. Dette gælder også, hvis du har registreret dit kort i en wallet, medmindre der er tale om Dankort på mobilen med begrænset trækningsret.

### **4.2. Personlig sikkerhedsforanstaltning – egentlige forretninger og pengeautomater**

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

Du bør lære pinkoden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet, skrive den på kortet eller gemme koden i eller sammen med mobiltelefonen. Hvis du ikke kan lære koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal du opbevare koden forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive pinkoden ned, bør du benytte en pinkode-husker, som du kan få i dit pengeinstitut.

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

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

### **4.3. Personlig sikkerhedsforanstaltning – internethandel**

”Dankort Secured by Nets” er en ekstra beskyttelse mod misbrug af dine kortoplysninger ved handel på internettet. Denne beskyttelse anvendes generelt, når du handler på internettet, og det er forretningen, der skal tilbyde denne sikkerhedsløsning. Dit pengeinstitut har under visse omstændigheder lovmæssig ret til at afvise din betaling, hvis forretningen ikke tilbyder dig at anvende en ekstra sikkerhedsforanstaltning.

Beskyttelsen består i, at du ved køb på internettet efter indtastning af kortoplysninger skal benytte et kodeord til nethandel samt en engangskode, som du modtager på sms. Kodeord til nethandel vælger du selv.

Vær opmærksom på, at ikke alle transaktioner på dit kort vil kræve "Dankort Secured by Nets", selvom forretningen skilter med dette. Visse transaktioner indenfor f.eks. transport og parkering og transaktioner fra forretninger, som du på forhånd kan registrere i dit pengeinstitut via f.eks. netbanken, kan i nogle tilfælde gennemføres uden brug af personlig sikkerhedsforanstaltning.

#### **4.4. Brug af personlig sikkerhedsforanstaltning til internethandel**

Når du modtager dit nye kort, vil det automatisk være tilmeldt "Dankort Secured by Nets", hvis du har oplyst dit mobilnummer til dit pengeinstitut.

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

I stedet for at bruge et kodeord sammen med en sms, kan du også benytte NemID til at godkende betalingen. Dette gælder f.eks., hvis du ikke har oplyst dit mobilnummer til dit pengeinstitut eller du har fået nyt mobilnummer.

Ændring af dit mobilnummer kan ske via dit pengeinstituts hjemmeside/netbank eller anden kontakt til dit pengeinstitut. Er dit mobilnummer ikke registreret i dit pengeinstitut, kan du handle ved hjælp af NemID. Du kan ved brug af NemID også registrere dit mobilnummer hos Nets, hvorefter du kan oprette kode til handel på nettet og modtage den engangskode på sms, som du skal bruge til at gennemføre betalingen.

#### **4.5 Sikkerhed – kort og telefon**

Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter "Dankort Secured by Nets", skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit kort og din mobiltelefon. Vi anbefaler derfor, at du anvender en kode til din mobiltelefon.

Du skal snarest muligt ændre/afmelde mobilnummeret, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på, og generelt huske at informere dit pengeinstitut, hvis du ændrer mobiltelefonnummer. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se afsnit 9.

### **5. Fuldmagt**

Ønsker du, at en anden person skal have adgang til at hæve på din konto ved hjælp af et Dankort, skal personen have fuldmagt til din konto og have sit eget kort med egen personlig sikkerhedsforanstaltning og pinkode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv. Der er dog særlige regler for Dankort på mobil med begrænset trækingsret – se afsnit 2.7.

Husk at informere dit pengeinstitut, hvis du ikke længere ønsker, at den anden person skal kunne hæve på din konto. Pengeinstituttet vil sørge for at annullere fuldmagten og informere om spærring/indlevering af kort.

## **6. Kontrol af posteringer på din konto**

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller du ikke mener at have foretaget, skal du kontakte dit pengeinstitut med det samme. Du kan evt. anvende den sikre kommunikationskanal, som dit pengeinstitut f.eks. via netbank stiller til rådighed. Ved kontrollen skal du være opmærksom på, at når du bruger dit kort til køb over internettet eller ved brug af post- eller telefonordre, må forretningen som udgangspunkt først trække beløbet, når varen er blevet sendt. Ved køb af f.eks. flybilletter eller koncertbilletter trækker forretningen dog beløbet allerede på bestillingstidspunktet.

## **7. Tilbageførsel af betalinger som du har godkendt**

### **7.1 Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse**

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

Du skal henvende dig til dit pengeinstitut snarest, men 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.

### **7.2 Køb på internettet, post- og telefonordre m.m.**

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

- Køb på internet
- Køb via post- eller telefonordre
- Køb hvor kortet ikke er aflæst elektronisk, men hvor kortdata og den personlige sikkerhedsforanstaltning (f.eks. kodeord/engangskode, NemID el.lign.) er brugt til at gennemføre transaktionen
- Køb i selvbetjente automater uden brug af den personlige sikkerhedsforanstaltning

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

- Forretningen har trukket et højere beløb end aftalt
- Den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er leveret
- Du, førend der er foretaget levering af varen eller tjenesteydelsen, udnytter en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret

Du skal først søge at løse problemet med forretningen, inden du kontakter dit pengeinstitut. Du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen – f.eks. i form af e-mails/breve.

Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til pengeinstituttet snarest muligt, efter du er blevet eller burde være blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt gøre indsigelse senest 14 dage efter, at du er eller burde være blevet opmærksom på dit mulige krav. Ved vurdering af om du har fremsat indsigelse rettidigt til pengeinstituttet, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 7.



Efter at have modtaget din indsigelse vil pengeinstituttet foretage en undersøgelse af transaktionen og 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 pengeinstituttet igen hæve beløbet på din konto.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan pengeinstituttet kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af dokumentation for købet i forretningen, f.eks. notakopi - jf. prislisten.

Disse regler gælder uanset, om du har brugt dit fysiske kort eller handlet med kortet via en digital wallet.

## **8. Tilbageførsel af betalinger du ikke har godkendt**

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger med dit kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du kontakte pengeinstituttet snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion.

Du skal kontakte dit pengeinstitut hurtigst muligt, men senest 13 måneder efter, at beløbet er trukket på din konto.

Dit pengeinstitut 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 pengeinstituttet igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil pengeinstituttet eventuelt kunne gøre ansvar gældende overfor dig, jf. afsnit 11.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan pengeinstituttet kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af dokumentation for købet i forretningen, f.eks. notakopi - jf. prislisten.

Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i afsnit 7 og dette afsnit 8 vedrørende tilbageførsel af betalinger. Generelt er det sådan, at hvis du gør indsigelse inden for 14 dage efter, at du er blevet eller burde være blevet opmærksom på dit krav, kan du være sikker på, at din indsigelse er rettidig.

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

### **9.1 Kort**

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

- Du mister kortet
- 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
- Du på anden måde får mistanke om, at kortet kan risikere at blive misbrugt

Ved spærring af kortet skal du udenfor pengeinstituttets åbningstid kontakte Nets på tlf. +45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilken bank/afdeling kontoen føres og om muligt kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer.

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

Hvis et spærret kort findes igen, skal du kontakte pengeinstituttet og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig. Under visse omstændigheder har dit pengeinstitut mulighed for at annullere spærringen.

## **9.2 Kort i wallet**

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

- Du mister din mobiltelefon
- Du opdager, at dit kort på mobilen er blevet misbrugt
- Du på anden måde får mistanke om, at dit kort i en wallet måske kan blive misbrugt

Ved spærring af dit kort i mobilen skal du udenfor pengeinstituttets åbningstid kontakte Nets på tlf. +45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilket pengeinstitut/afdeling kontoen føres og om muligt kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer.

Når dit kort i en wallet er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag og tidspunkt for spærringen.

Hvis en mobiltelefon med spærret kort på mobilen findes igen, skal du kontakte dit pengeinstitut og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig. Hvis en anden får kendskab til pinkoden til den eller de wallets, du har registreret dit kort i, skal du snarest muligt ændre denne. Følg vejledningen i din wallet og kontakt pengeinstituttet for yderligere information om, hvordan du skal forholde dig.

## **10. Dit ansvar ved misbrug af dit Dankort**

### **10.1 Dækning af tab**

I tilfælde af, at dit Dankort har været misbrugt af en anden person, vil pengeinstituttet dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 11.2 og 11.3 nedenfor. Det er pengeinstituttet, der skal bevise, at tabet er omfattet af afsnit 11.2 og 11.3.

### **10.2. Hæftelse og selvrisko**

Regler for din hæftelse er fastlagt i Lov om Betalinger (Lov nr. 652 af 8. juni 2017 og Lovbekendtgørelse 1024 af 3. oktober 2019).

Hvis dit Dankort er blevet misbrugt af en anden person og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, kan du komme til at dække op til 375 kr. af det samlede tab.

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

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at dit Dankort har været misbrugt af en anden person og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, og

- Du har undladt at underrette pengeinstituttet snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet eller din mobiltelefon med wallet er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til sikkerhedsforanstaltningen

- Du med forsæt har overgivet sikkerhedsforanstaltningen til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug
- Du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse

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

### **10.3. Hæftelse for fuldt tab**

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

- Du har selv videregivet sikkerhedsforanstaltningen til den som har misbrugt dit kort OG
- Du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug

Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder at opbevare kortet eller mobiltelefonen forsvarligt, at beskytte sikkerhedsforanstaltningen, jf. afsnit 4, eller at spærre kortet, jf. afsnit 9.

Hvis du har flere kort med samme sikkerhedsforanstaltning (f.eks. pinkode), gælder den ubegrænsede hæftelse efter dette afsnit 10.3 også for hvert kort, der er misbrugt.

### **10.4. Bortfald af ansvar**

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at pengeinstituttet 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 pengeinstituttet. 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 pengeinstituttets ansatte, agenter eller filialer eller af en enhed, hvortil pengeinstituttets aktiviteter er outsourcet eller disses passivitet.

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

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

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

## **11. Pengeinstituttets rettigheder og ansvar**

### **11.1 Pengeinstituttets ret til at spærre dit kort**

Pengeinstituttet er berettiget til at spærre for brug af dit kort:

- Hvis den konto, dit kort er knyttet til, er lukket
- Hvis du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk
- Hvis pengeinstituttet ikke har kunnet gennemføre kundekendskabsprocedure i henhold til hvidvasklovgivningen
- Hvis dit kort er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand

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

Pengeinstituttet kan desuden forlange, at alle kort, der er udleveret til kontoen, leveres tilbage.

Når pengeinstituttet har spærret dit kort, vil du blive informeret med angivelse af årsagen til og tidspunkt for spærringen.

Ved mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler, kan pengeinstituttet eller en af pengeinstituttets leverandører (f.eks. Nets) kontakte dig telefonisk eller pr. sms. Dit pengeinstitut kan også informere via din netbank. Hvis du er i tvivl om, hvor henvendelsen kommer fra, skal du altid kontakte dit pengeinstitut.

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

### **11.2 Udskiftning af kortet**

Pengeinstituttet har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

### **11.3 Pengeinstituttets erstatningsansvar**

Pengeinstituttet er erstatningsansvarligt, hvis pengeinstituttet på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Pengeinstituttet er ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- Nedbrud i/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er pengeinstituttet selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- Svigt i pengeinstituttets 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 pengeinstituttet selv eller dens organisation og uanset konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af pengeinstituttet
- Andre omstændigheder, som er uden for pengeinstituttets kontrol

Pengeinstituttets ansvarsfrihed gælder ikke hvis:

- Pengeinstituttet 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 pengeinstituttet ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

#### **11.4 Arbejdskonflikter**

Du kan ikke bruge dit kort i Danmark, hvis pengeinstituttet og/eller dets datacenter inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør vil du hurtigst muligt blive orienteret gennem annoncering i dagspressen og/eller information via pengeinstituttets hjemmeside.

Ved arbejdskonflikter alene uden for Danmark vil dit Dankort fortsat kunne bruges i Danmark.

#### **11.5 Fejl og mangler**

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

#### **12. Udløb**

Du kan bruge kortet til og med den udløbsmåned, der står på kortet. Herefter er kortet ugyldigt. Før kortets udløb vil du få tilsendt et nyt kort eller modtage information om evt. afhentning. Dankort på mobilen udløber samtidig med det kort, det er knyttet til.

#### **13. Opsigelse**

Pengeinstituttet kan med to måneders varsel opsiges aftalen. I tilfælde af opsigelsen vil du få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

Du kan opsiges aftalen med dit pengeinstitut med 1 måneders varsel.

Hvis du opsiges aftalen inden udløbet af de første 6 måneder, kan pengeinstituttet opkræve gebyr for opsigelse af aftalen, jf. prislisten.

Hvis du eller pengeinstituttet opsiges aftalen, skal kortet tilbageleveres. Hvis du sender kortet med posten, skal det klippes over inden afsendelse.

#### **14. Ændring af reglerne**

Ændring af regler og prisliste kan ske med to måneders varsel, såfremt ændringerne er til ugunst for dig.

Ændringer til gunst for dig kan ske uden varsel. Du vil modtage en besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk. Du er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i din adresse og/eller e-mailadresse til pengeinstituttet samt evt. mobiltelefonnummer, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail, mobiltelefonnummer og/eller adresseændring.

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

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

## **15. Klager**

Ønsker du at klage over forhold vedr. dit kort, kan du henvende dig til dit pengeinstituts klageansvarlige. Får du ikke medhold i din klage efter kontakt med den klageansvarlige, kan du henvende dig til Det finansielle ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K (email: [sek@fanke.dk](mailto:sek@fanke.dk)), Tlf. 35 43 63 33. Du kan henvende dig via et link fra Det finansielle ankenævns hjemmeside: <https://fanke.dk/det-finansielle-ankenaevn/indgivelseafklage/>

Du har også mulighed for at klage til de myndigheder, der fører tilsyn med pengeinstituttets overholdelse af Lov om Betalinger. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med oplysningskrav i forbindelse med gennemførelse af betalingstjenester, rettigheder og forpligtelser ved brug af betalingstjenester, brug af betalingsdata og oplysning om gebyrer. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (Carl Jacobsensej 35, 2500 Valby – [www.kfst.dk](http://www.kfst.dk)) fører tilsyn med regler for gebyrer i øvrigt.

Hvis du ønsker at klage over, at dit kort er registreret som spærret, kan du også henvende dig til dit pengeinstituts klageansvarlige. Får du ikke medhold i din klage efter kontakt med den klageansvarlige, kan du klage til Datatilsynet (Carl Jacobsensej 35, 2500 Valby – [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)).

Generel information om, hvor du som forbruger skal rette din klage, får du også på Finanstilsynets hjemmeside – <https://www.finanstilsynet.dk/forbrugerinformation/her-kan-du-klage>.

## **16. Nyt eksemplar af brugerreglerne**

Hvis du mister brugerreglerne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på dit pengeinstituts hjemmeside eller henvende dig direkte til pengeinstituttet.

## **17. Pengeinstituttets gebyrer**

Eventuelle gebyrer fremgår af pengeinstituttets hjemmeside og prisliste. Her vil også fremgå, hvornår opkrævning sker, og hvorvidt gebyret opkræves forud.

## **18. Vurdering af kortansøger**

Dankort udstedes efter individuel vurdering.

## **19. Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger**

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

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

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

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

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

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

Hvis du er utilfreds med behandlingen af dine personoplysninger, kan henvende dig til dit pengeinstituts klageansvarlige eller til Datatilsynet, Carl Jacobsensej 35, 2500 Valby. (email:dt@datatilsynet.dk)

## **20. Registrering af spærrede Dankort**

Når dit Dankort er blevet spærret, jf. afsnit 9 og 11, vil det blive registreret i pengeinstitutternes fælles register over spærrede Dankort og Dankort.

Det fælles Dankort-register er til rådighed for pengeinstitutter og forretninger, som modtager betalinger med Dankort, så disse kan kontrollere, hvorvidt et kort, der bliver anvendt til betaling, er spærret.

## **21. Tilsyn**

Pengeinstituttet er underlagt Finanstilsynets tilsyn, og registreret i PI-registeret med registreringsnummer 7930.

## 22. Ordliste

### **Bankdag:**

Alle dage med undtagelse af lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, Grundlovsdag, Juleaftensdag og 31. december.

### **Dankort på mobilen:**

En virtuel udgave af dit Dankort der kan tilknyttes en wallet på din mobiltelefon.

### **Dankort på mobilen med begrænset trækingsret:**

Dankort på mobilen med begrænset trækingsret er en løsning, hvor kortholder tilknytter en begrænset trækingsret til et virtualiseret kort, og giver en anden (typisk et barn) adgang til at benytte det begrænsede, virtuelle kort. Kortholder opstiller selv grænserne for brug af det virtuelle kort. Der vil altid være en maksimal grænse for brug, som er fastsat af Dankort (Nets). Det virtuelle kort med begrænset trækingsret fungerer på samme måde som et almindeligt Dankort på mobilen i betalingsøjeblikket.

### **Dankort Secured by Nets:**

Dankort Secured by Nets er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet.

### **Digital wallet:**

En digital wallet er en personligt softwarebaseret løsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige køb i egentlige forretninger eller internetforretninger.

### **Egentlig forretning:**

Alle forretninger, hoteller, restauranter eller andre steder, hvortil der er fysisk adgang og som tager imod betaling med Dankort.

### **Fordelsprogrammer:**

Fordelsprogrammer er en samlet betegnelse for løsninger, hvor kortholder kan tilknytte sit kort hos en udbyder af et fordelsprogram og herefter ved brug af kortet enten optjene bonus m.v. eller være med i en donationsordning.


### **Engangskode:**

En kode, du modtager via sms til det tilmeldte mobiltelefonnummer. Du skal bruge den tilsendte kode sammen med dit kodeord til internethandel ved køb i forretninger, der anvender Dankort Secured by Nets.

### **Kodeord til internethandel:**

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

### **Kontaktløs betaling:**

Kontaktløs betaling er en betaling med kortets chip uden, at du skal sætte kortet ind i kortterminalen. Du kan nøjes med at holde kortet i en afstand af 0-3 cm fra kortterminalens kontaktløse symbol, når du skal betale. Den kontaktløse funktion symboliseres på terminalen med følgende symbol: .

### **Kort:**

Det fysiske kort eller dit kort i en wallet.



**Kvittering:**

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

**NemID:**

NemID er en digital signatur. Der skelnes teknisk mellem NemID, du bruger i dit pengeinstitut, og NemID med OCES-certifikat, men du kan anvende begge typer til at tilmelde dig Dankort Secured by Nets.

**Nets:**

Nets Denmark A/S - det selskab, der ejer Dankort.

**Personlig sikkerhedsforanstaltning:**

Personaliserede elementer, som kortudsteder har stillet til rådighed for kortholder med henblik på at foretage autentifikation af kortholder. Dette kan f.eks. være pinkode, kodeord til internethandel, engangskode modtaget på sms, kode til wallet, fingeraftryk, ansigtsgenkendelse eller lign. Personlige sikkerhedsforanstaltninger bruges bl.a. til at gennemføre transaktioner med betalinger i egentlige forretninger (f.eks. pinkode), Dankort Secured By Nets.

**Pinkode:**

Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til dit fysiske kort samt den personlige hemmelige kode, du har valgt til dit Dankort på mobilen eller en anden wallet.

**Prisliste:**

Den til enhver tid gældende liste over gebyrer m.v. Du kan få prislisen hos dit pengeinstitut.

**SSL:**

SSL er en forkortelse for Secure Sockets Layer. SSL er en krypteringsstandard, der benyttes til beskyttelse af data under transport på internettet.

**Transaktion:**

Betegnelse for kontanthævning eller enkelt køb i butik, internet el.lign.

**Unique device ID:**

Unique device ID anvendes i betalingssoftware, som er sikkerhedsgodkendt efter PCI-standarden og hvor kortholder kan gemme dele af sine kortoplysninger.

Når kortholder har behov for at gennemføre en betaling i en internetforretning, kan kortholder hente de gemte kortdata, og kortholder skal kun indtaste kontrolcifre (CVC/CVV) i form af koden fra bagsiden af betalingskortet for at godkende betalingen.

**Walletudbyder:**

En udbyder af wallet, hvor der kan registreres et kort til mobilt brug.

**Wallet:**

En personlig softwarebaseret løsning, hvor du kort på mobilen. Wallet ligger som en app, du kan downloade til din mobiltelefon.