

Disse vilkår gjelder for alle som er forbrukere. Med forbruker menes fysisk person når avtalens formål for denne ikke hovedsakelig er knyttet til næringsformål, jf finansavtaleloven § 2.

Del C av kontoavtalen:

1. Kontooprettelse – legitimasjon
2. Kontoavtale
3. Opprettelse av konto for tredjemann
4. Umyndige
5. Behandling av personopplysninger (kundeopplysninger)
6. Generelt om disponering av kontoen
7. Disposisjonsrett for andre
8. Valutainnskudd – kursrisiko
9. Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen
10. Renteberegning ved godskrift og belastning av konto (valutering)
11. Kontoinformasjon og kontroll
12. Bruk av kontoen for betalingstransaksjoner
13. Mottak av betalingsordre
14. Overføringstid for betalingstransaksjoner
15. Særlig om girooverføringer
16. Avvisning av betalingsordre
17. Tilbakekall av betalingsordre
18. Bankens ansvar for utføring av betalingsordre
19. Feilaktig godskrivning av konto eller belastning av for lite beløp. Retting
20. Feilaktig belastning av konto
21. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent
22. Plikter ved bruk av betalingsinstrument
23. Feil fra kontoehavers side ved utføring av betalingsordre
24. Ansvar ved uautoriserte betalingstransaksjoner
25. Reklamasjon. Tilbakeføring
26. Motregning
27. Midlertidig opphør av bankens plikter (force majeure)
28. Konto som ikke brukes. Foreldelse
29. Endring av kontoavtalen
30. Kontoehavers oppsigelse og heving av avtalen
31. Bankens oppsigelse og heving av avtalen
32. Tvisteløsning – Bankklagenemnda
33. Om bankens virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet
34. Innskuddsgaranti

1. Kontooprettelse – legitimasjon

Ved opprettelse av konto skal kontoehaver oppgi fullt navn, bostedsadresse, fødselsnummer eller D-nummer. Har kontoehaver hverken fødselsnummer eller D-nummer skal fødselsdato, fødested, statsborgerskap og kjønn oppgis. Banken kan i så fall rekvirere D-nummer for vedkommende. Kontoehaver skal legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene. Ved endringer i de gitte opplysninger skal kontoehaver varsle banken så snart som mulig. Banken kan ikke uten saklig grunn avslå å ta i mot innskudd eller utføre betalingstjenester på vanlige vilkår. Banken vil gi underretning om avslaget uten ugrunnet opphold. Lovligheten av avslaget kan bringes inn for Bankklagenemnda. Dersom banken tilbyr at en konto opprettes på flere i fellesskap, skal alle gi opplysninger og legitimere seg som nevnt ovenfor. Normalt vil bare en av kontoehaverne få tilsendt kontoutskrifter. I oppgave til ligningsmyndighetene vil normalt bare en av kontoehaverne bli oppgitt som eier, men med anmerkning om at kontoen eies av flere.

2. Kontoavtale

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

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

3. Opprettelse av konto for tredjemann

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

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

4. Umyndige

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

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

For øvrig suppleres kontoavtalen av vergemålslovens regler, lov om skadeserstatning og andre lover som fastsetter særlige regler for umyndige. Opplysninger som banken etter avtalen skal meddele kontoehaveren, skal gis verge, med mindre overformynderiet skal ha opplysningene fordi de har meddelt banken å ha overtatt forvaltning av kontoen. For kontoer som den umyndige har rett til å disponere over på egen hånd, gis opplysningene til den umyndige. Vergemålsloven har nærmere regler om vergenes plikt til å innhente samtykke fra overformynderiet for uttak fra eller annen disponering av kontoen. Disse regler gjelder også dersom vergen motsetter seg tredjemanns opprettelse av konto for mindreårige. Banken har etter vergemålsloven rett til å gi

opplysninger til overformynderiet om uttak på eller annen disponering av kontoen.

5. Behandling av personopplysninger (kundeopplysninger)

5.1. Behandlingsgrunnlag og samtykke

Personopplysningsloven av 14. april 2000 nr. 31 inneholder regler om registrering, utlevering og annen form for behandling av personopplysninger som kan knyttes til en enkeltperson. På denne bakgrunn har banken utarbeidet veiledningen i punktet her. Disse reglene supplerer de øvrige avtalevilkår for bankens produkter og tjenester: Innskudd og andre spareprodukter, kontohold, betalingstjenester, utlån mv. Reglene er generelle, det vil si at de gjelder for alle avtaleforhold, både nåværende og fremtidige, som kunden har med banken. Bankens behandling av personopplysninger skjer innfor rammen av de generelle reglene i personopplysningsloven, konsesjoner fastsatt av Datatilsynet og særskilte lovregler om behandling av personopplysninger. Dersom ikke annet hjemmelsgrunnlag foreligger, vil bankens behandling basere seg på frivillig, uttrykkelig og informert samtykke fra kunden. Samtykke er ikke nødvendig for personopplysninger som registreres og brukes for å gjennomføre en avtale eller utføre et oppdrag fra kunden.

5.2. Bankens kunderegister

Med kunde menes i denne forbindelse enhver som benytter seg av bankens produkter og tjenester eller på annen måte inngår avtale med banken, herunder kontoavtale, avtale om lån og avtale om kausjon eller realkausjon. Banken vil ved avtaleinngåelsen registrere opplysninger om kunden og avtaleforholdet som banken har saklig behov for. Banken vil registrere alle endringer i avtaleforholdet, tjenestebruk, alle oppdrag og øvrig korrespondanse mellom partene, og alle inn- og utbetalinger i forbindelse med avtalene. Banken vil på tilsvarende måte registrere personopplysninger om eventuelle medskyldnere, kausjonister, realkausjonister, verger og andre som banken har saklig behov for å registrere på grunn av deres forhold til kunden. Banken vil også registrere opplysninger om personer som banken har avslått å inngå avtale med i den hensikt å kunne underrette vedkommende om avslaget og eventuelt i ettertid å kunne dokumentere forholdet, herunder at et avslag om innskudd og utføring av betalingstjeneste var saklig begrunnet.

5.3. Innsamling

Personopplysninger som registreres vil banken i hovedsak motta direkte fra kunden. Dersom banken ønsker å innhente opplysninger fra kunden som ikke er nødvendige for ivaretagelse av avtaleforholdet, skal banken først informere kunden om at det er frivillig å gi fra seg opplysningene og hva opplysningene vil bli brukt til (dvs formålet med behandlingen). Personopplysninger vil også kunne innhentes fra tredjepersoner. Med tredjepersoner menes her offentlige og private institusjoner herunder andre banker. Kunden vil bli varslet ved innsamling av opplysninger fra tredjepersoner, med mindre innsamlingen er lovbestemt, varsling er umulig eller uforholdsmessig vanskelig eller det er på det rene at kunden allerede kjenner til de opplysninger varselet skal inneholde (personopplysningsloven § 20).

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

5.4. Behandlingens formål

Formålet med registrering og behandling av kundeopplysninger er å oppfylle avtaler med kunden om innskudd og andre spareprodukter, utlån, betalingsformidling, kontohold, forvaltning og andre bank- og finans tjenester samt ved inndrivelse av forfalte krav/inkasso. I en rekke tilfeller er banken også lovpålagt å registrere opplysninger om kunden og rapportere opplysninger til myndighetene. Banken kan bare behandle personopplysninger til andre formål i den grad lovgivningen gir adgang til det eller kunden har samtykket til slik behandling. Banken vil ved inngåelse av nye tjenesteaftaler informere kunden om behandlinger til andre formål internt i banken.

5.5. Utlevering. Felles kunderegister og bruk av samarbeidspartnere

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

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

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

Bank som etter reglene i finansierings- virksomhetsloven § 2-7 har tillatelse til å samarbeide med andre finansinstitusjoner, kan tilby produkter og tjenester til kundene gjennom felles produktselskap. Produktselskapets oppgaver er bl.a. å oppnå størst mulig samordning av tilbudet av tjenester fra de samarbeidende finansinstitusjoner. Når en samarbeidende finansinstitusjon, databehandler eller felles produktselskap utfører arbeid eller oppdrag for banken, kan banken uhindret av lovbestemt taushetsplikt utlevere kundeopplysninger til selskapet i den grad utleveringen er nødvendig for å få utført oppdraget. Banken vil informere kunden om hvilke selskaper som har tilgang til felles kunderegister.

5.6. Markedsføring mv

Banken vil i samsvar med lovgivningen og konsesjonsvilkårene kunne bruke såkalte nøytrale kundeopplysninger (navn, adresse, fødselsår, kjønn og kontaktopplysninger) og opplysninger om hvilke type produkter kunden allerede har inngått avtale om, som grunnlag for informasjon og markedsføring av eksisterende og nye tjenester og produkter. Bruk av andre opplysninger enn nøytrale kundeopplysninger, for eksempel transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger om kundeforholdet og bruk av tjenestene, kan banken benytte for å gi informasjon og tilbud om bankens tjenester og produkter innenfor samme produktkategori som kundeopplysningene er hentet fra. Eksempler på ulike produktkategorier er betalingstjenester, spare- og innskuddsprodukter samt lån og andre kreditter. For å benytte transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger i markedsføringsøyemed innenfor en annen produktkategori, må det foreligge et frivillig, informert og uttrykkelig samtykke fra kunden. Kunden kan ved henvendelse til banken kreve sitt navn sperret i bankens adresseregister mot bruk til markedsføring uavhengig av medium.

5.7. Innsyn, retting og sletting

Kunden kan ved skriftlig og undertegnet henvendelse til banken kreve innsyn i registrerte personopplysninger, beskrivelse av hvilke typer opplysninger som behandles, sikkerhetstiltakene ved behandlingen så langt innsyn ikke svekker sikkerheten og nærmere informasjon om bankens behandling av opplysningene (personopplysningsloven § 18, jf § 24). Skriftlighetskravet er ikke til hinder for at henvendelsen kan sendes i elektronisk form, så fremt kunden kan identifisere seg på en betryggende måte (for eksempel ved bruk av digital signatur). Innenfor de begrensninger som er fastsatt i personopplysningsloven §§ 27 og 28 kan kunden kreve å få rettet mangelfulle personopplysninger og slettet unødvendige opplysninger. Opplysninger om kundens betalingshistorikk slettes eller anonymiseres senest 4 år fra registrering. Opplysninger om vesentlig mislighold av kontraktsforpliktelse vil bli oppbevart inntil 10 år, med mindre lengre oppbevaringstid er nødvendig som følge av at saken ikke er avsluttet. Opplysningene kan likevel behandles til andre formål så fremt det foreligger selvstendig lovgrunnlag eller etter personopplysningsloven § 8.

6. Generelt om disponering av kontoen

Kontoen kan brukes til innskudd, uttak og andre betalingstransaksjoner i samsvar med

kontoavtalen. Kontoen føres i norske kroner med mindre annet er avtalt. Banken skal kontrollere at den som disponerer kontoen er berettiget til det. Vedkommende skal bekrefte transaksjonen ved sin underskrift, eventuelt ved bruk av de betalingsinstrumenter på den måte som er avtalt. Ved disponering av kontoen kan banken kreve nødvendig legitimasjon.

Banken kan avslå å utføre en betalingsordre dersom den er i tvil om vedkommendes disposisjonsrett til kontoen. Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt. Uberettiget belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart. Innskudd i kontanter kan disponeres straks de er mottatt av banken. Ved uttak av større beløp eller ved uttak i utenlandsk valuta, kan ekspedisjonsstedet kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner. Kontohaver kan kreve kontoen sperret, for eksempel fordi det er fare for at andre enn kontohaver eller disponent kan belaste kontoen på uberettiget måte. Skal det disponeres over en avdøds konto, må det fremlegges skifteattest fra tingretten, eller tilsvarende dokumentasjon fra kompetent myndighet i utlandet.

7. Disposisjonsrett for andre

Kontohaver kan gi andre rett til å disponere kontoen. Slik fullmakt skal normalt gis skriftlig. Den som får disposisjonsrett skal oppgi fullt navn, adresse, fødselsnummer eller D-nummer til banken, samt legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene. Har vedkommende hverken fødselsnummer eller D-nummer skal fødselsdato, fødested, statsborgerskap og kjønn oppgis. Banken kan i så fall requirere D-nummer for vedkommende. Den som får disposisjonsrett har samme rett til å disponere kontoen som kontohaver selv, med mindre annet er avtalt mellom kontohaver og banken eller fremgår av fullmakten. Dersom disponenten skal disponere kontoen ved hjelp av betalingstjenester som krever særskilt avtale med banken, må kontohaver skriftlig samtykke til dette.

Disponenten vil få innsynsrett i kontoforholdet med mindre annet er avtalt. Kontohaver svarer fullt ut for disponentens bruk av kontoen, herunder overtrekk. Dette utelukker ikke at disponenten kan bli ansvarlig for overtrekk på erstatningsrettslig grunnlag. Kontohaver kan tilbakekalle eller endre andres disposisjonsrett til kontoen ved melding til banken. Slikt tilbakekall eller endring skal normalt skje skriftlig. Kontohaver skal medvirke til at eventuelle betalingsinstrumenter som disponenten har mottatt for å disponere kontoen blir levert tilbake til banken eller sikret på annen måte slik at disponenten ikke lenger har mulighet til å disponere over kontoen.

8. Valutainnskudd – kursrisiko

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

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

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

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

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

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

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

Bankens renter, rentemarginer og andre priser kan endres til skade for kunden to måneder etter at banken har sendt kunden skriftlig varsel om endringen, se også bestemmelser i punkt 29 om endring av kontoavtalen.

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

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

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

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

10. Renteberegning ved godskrift og belastning av konto (valutering)

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

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

11. Kontoinformasjon og kontroll

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

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

Kontoinformasjonen vil bli stilt til kontohavers rådighet på den måte som er avtalt og på en slik måte at kontohaver kan lagre og reproducere informasjonen uendret. Informasjon om kontoforholdet kan også bli gitt på annen måte, for eksempel som en del av andre tjenester, herunder kvitteringer for bruk av tjenester, automatiserte telefontjenester, nettbank og så videre. Bankene kan anvisse nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av elektronisk kommunikasjon. Kontohaver skal snarest mulig kontrollere at opplysningene fra banken om kontoforholdet er overensstemmende med kontohavers egne opplysninger eller noteringer. Ved uoverensstemmelser skal kontohaver varsle banken uten ugrunnet opphold. Se om reklamasjonsfrist i tilfelle uautoriserte belastninger i punkt 25.

12. Bruk av kontoen for betalingstransaksjoner

Kontoen kan brukes til betalingstransaksjoner. Kontoen kan disponeres ved bruk av de betalingsinstrumenter som banken til enhver tid tilbyr sine kunder og som banken og kontohaver har inngått nærmere avtale om. Bankene kan ikke uten saklig grunn avslå søknad fra kontohaver om å få disponere kontoen med bestemte betalingsinstrumenter. Beløpet angitt i betalingsordren vil bli overført til det kontonummer som er oppgitt i ordren. Dette gjelder også i de tilfeller oppgitt kontonummer tilhører en annen enn den mottaker (person/foretak) som er oppgitt med navn og adresse i betalingsordren. Bankene kan sperre kontoen for betalingstransaksjoner generelt eller for bruk med et bestemt betalingsinstrument hvis banken antar at det er konkret fare for misbruk, enten av kunden selv eller av en uberettiget tredjemann. Bankene kan også sperre kontoen for bruk med bestemte betalingsinstrumenter hvis det oppdages sikkerhetsmessige svakheter ved betalingsinstrumentet eller dersom det er mistanke om at tjenesten generelt kan bli utsatt for svindelforsøk. Ved opphør av kontoforholdet eller avtaleforholdet for den enkelte betalingstjeneste, eller hvis banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbakelevere eventuelle ubenyttede sjekkblanketter, kort og andre betalingsinstrumenter knyttet til kontoen.

13. Mottak av betalingsordre

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

Hvis en betalingsordre først skal gjennomføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, eller på den dagen da

betaleren har stilt midler til rådighet for banken, skal betalingsordren anses mottatt den avtalte dagen hvis dette er en virkedag, og ellers den påfølgende virkedagen.

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

Mottatte betalingsordre som ikke skal utføres straks, vil bli utført selv om det i tiden mellom oppdraget er gitt og oppdraget skal utføres inntreffer forhold som gjør at vedkommende ikke kunne ha gitt oppdraget. Dette kan for eksempel gjelde der ordren er gitt av en fullmektig og fullmakten deretter opphører, kontohaver dør etter at oppdraget er gitt med videre. Kontohaver kan likevel tilbakekalle eller stanse ordren etter reglene i punkt 17. Etter at kontoforholdet er opphørt, vil en tidligere innlagt betalingsordre ikke bli gjennomført.

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

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

14. Overføringstid for betalingstransaksjoner

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

For betalingstransaksjoner i norske kroner i Norge vil beløpet dessuten godskrives betalingsmottakers bank samme dag som betalerens konto belastes. Fram til 1. januar 2012 gjelder dette ikke for papirbaserte betalingstransaksjoner.

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

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

Fram til 1. januar 2012 kan overføringstiden for betalingstransaksjoner til utlandet eller betalingstransaksjoner i Norge i utenlandsk valuta være inntil tre dager, og inntil fire dager for papirbaserte betalingstransaksjoner. Se likevel bestemmelse nedenfor om lengre overføringstid for betalingstransaksjoner til utlandet.

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

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

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

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

15. Særlig om girooverføringer

Ved bruk av standardiserte giroblanketter (blanketter påført betegnelsen GIRO) kan kontohaver overføre beløp i norske kroner til betalingsmottaker. Overføringsbeløpet vil bli belastet kontohavers konto i banken og overført til betalingsmottakers konto eller utbetalt mottaker kontant i form av en utbetalingsblankett (Giro Utbetaling). Alternativt til belastning av kontohavers konto, kan giroblanketten benyttes ved kontant innbetaling til banken. Blanketten fylles ut av kontohaver (betaler) i samsvar med anvisningene. Giroblanketten innleveres banken i åpningstiden eller på annen måte i henhold til bankens til enhver tid gjeldende rutiner for innlevering og mottak av giroblanketter. Ved ugyldig eller manglende kontonummer, vil en utbetalingsanvisning (Giro Utbetaling) med det aktuelle overføringsbeløp bli sendt den mottaker som er oppgitt med navn og adresse på giroblanketten.

16. Avvisning av betalingsordre

Banken kan avvise betalingsordre dersom ikke alle vilkårene i kontoavtalen (herunder vilkår for den enkelte betalingstjeneste) er oppfylt eller det er bestemt i eller i medhold av lov. Avvisningsgrunn vil typisk være at det ikke er dekning på kontoen for det beløp som skal belastes, betalingsordren mangler nødvendige opplysninger for å kunne gjennomføres eller kontoforholdet i banken er opphørt eller sperret. Betaler vil bli underrettet om avvisningen og hvis mulig, om grunnen til den og om fremgangsmåten for å rette eventuelle faktiske feil som ledet til avvisningen, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov. Underretningen gis eller gjøres tilgjengelig for betaler på avtalt måte og innenfor de frister som gjelder for overføring av beløpet. Banken kan kreve gebyr for underretningen dersom avvisningen skyldes betalers forhold. En betalingsordre som er avvist regnes som ikke mottatt. Dersom banken gjennomfører dekningskontroll og det ikke er dekning på kontoen på belastningsdag, kan banken uten hensyn til bestemmelsene foran, i inntil fem påfølgende virkedager forsøke å belaste kontoen (med dekningskontroll).

17. Tilbakekall av betalingsordre

Betaler kan ikke tilbakekalle en betalingsordre etter at den er mottatt av banken. For betalingsordre som skal gjennomføres på en senere dag, kan betaler likevel tilbakekalle betalingsordren inntil utgangen av virkedagen før den avtalte betalingsdagen. En betalingsordre kan heller ikke tilbakekalles dersom banken etter anmodning fra kunden har eller kan anses å ha bekreftet overfor mottaker at betalingen vil bli gjennomført. Fullmakter til enkeltstående betalingsstransaksjoner som skal iverksettes av eller via betalingsmottakeren, kan ikke

tilbakekalles etter at kunden har meddelt sitt samtykke til transaksjonen til betalingsmottakeren. Transaksjoner som skal iverksettes på grunnlag av direkte debiteringstjenester som for eksempel AvtaleGiro, kan likevel tilbakekalles innen utgangen av virkedagen før den avtalte belastningsdagen. For tilbakekall av sjekker gjelder reglene i sjekkloven. Dersom betalingsordren tilbakekalles er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av tilbakekallet. For bestemte typer betalingsordre kan det fremgå av vilkårene at betaleren ikke kan kreve tilbakekall/ending, eller det kan gjelde avvikende regler for tilbakekall for enkelte betalingstjenester, se vilkårene for disse.

18. Bankens ansvar for utføring av betalingsordre

Banken er ansvarlig overfor kontohaver for korrekt gjennomføring av betalingsstransaksjonen, med mindre banken kan bevise at mottakers bank har mottatt beløpet innen utløpet av overføringstiden. Er banken ansvarlig, skal den uten ugrunnet opphold overføre beløpet for betalingsstransaksjonen til kontohaver og eventuelt gjenopprette tilstanden på kontohaver konto slik den ville vært om den mangelfullt gjennomførte betalingsstransaksjonen ikke hadde funnet sted, herunder dekke kontohavers rentetap. Bankens ansvar omfatter også gebyrer og renter kontohaver må betale som følge av at en betalingsstransaksjon ikke er blitt korrekt gjennomført. Bankens ansvar etter avsnittet over er betinget av at kontohaver reklamerer uten ugrunnet opphold etter at kontohaver ble eller burde blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter betalingsstransaksjonen skulle vært gjennomført. Ved kontohavers reklamasjon skal banken umiddelbart forsøke å spore betalingsstransaksjonen og melde fra til kontohaver om utfallet. Hvis kontohaver hevder at en betalingsstransaksjon ikke er korrekt gjennomført, påhviler det banken å bevise at transaksjonen er korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller andre feil. Forsinkelse eller manglende gjennomføring av betalingsstransaksjonen etter at beløpet er korrekt overført til betalingsmottakers bank er et forhold mellom mottaker og dennes bank. For øvrig vises til reglene om bankens ansvar i finansavtaleloven §§ 40 til 42.

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

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

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

20. Feilaktig belastning av konto

Hvis banken ved en feil har belastet kontoen, skal den uten ugrunnet opphold godskrive kontoen for et tilsvarende beløp. Ved slik feil vil banken underrette kontohaver uten ugrunnet opphold, med mindre feilen er blitt rettet slik at det ikke er noen reell mulighet for at kontohaver har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen. Banken skal videre erstatte rentetap og annet direkte tap som er oppstått ved den feilaktige belastningen. For eventuelt indirekte tap svarer banken etter alminnelige erstatningsregler.

21. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent

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

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

Slik rett til tilbakebetaling gjelder likevel ikke dersom kontohavers samtykke til betalingsstransaksjonen ble gitt direkte til banken og kontohaver, når det er relevant, ble varslet om den fremtidige betalingsstransaksjonen minst fire uker før forfallsdagen. Kontohaver må fremsette krav om eventuell tilbakebetaling senest åtte uker etter belastningsdagen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal banken enten tilbakeføre det fulle beløpet for betalingsstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Bankklagenemnda.

22. Plikter ved bruk av betalingsinstrument

Kontohaver skal bruke betalingsinstrumenter i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet så snart instrumentet er mottatt. Kontohaver vil ved inngåelse av avtalen og mens avtaleforholdet løper kunne motta informasjon fra banken med råd om oppbevaring av betalingsinstrumentet, personlig kode eller annen lignende sikkerhetsprosedyre samt råd om hvilke koder som ikke bør velges, informasjon om de beløpsgrenser som er fastsatt for bruksområder som betalingsinstrumentet kan benyttes til samt fremgangsmåten ved melding om tap av betalingsinstrumentet og/eller personlig sikkerhetsanordning. Hvis kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrumentet, eller på urettmessig bruk, skal kontohaver uten ugrunnet opphold underrette banken eller den banken har oppgitt. Etter at slik underretning er gitt, vil banken hindre bruk av betalingsinstrumentet. Banken skal sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha

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

23. Feil fra kontoavers side ved utføring av betalingsordre

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

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

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

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

24. Ansvar ved uautoriserte betalingstransaksjoner

Banken er ansvarlig for uautoriserte uttak eller annen belastning (betalingstransaksjoner) av kontoen med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor.

Betalingstransaksjonen anses som uautorisert hvis kontoaver ikke har godkjent den, enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført. Kontoaver svarer med inntil kr 1200 for tap ved uautoriserte betalingsstransaksjoner som skyldes bruk av et tapt eller stjålet betalingsinstrument dersom personlig sikkerhetsanordning er brukt. Det samme gjelder for betalingsstransaksjoner som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument dersom kontoaver har mislyktes i å beskytte nevnte personlige sikkerhetsanordning og denne er brukt.

Kontoaver svarer for hele tapet ved uautoriserte betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at kontoaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punkt 22 foran. Dersom betalingstransaksjonen har skjedd ved bruk av et elektronisk betalingsinstrument, svarer kunden likevel bare med inntil kr 12000. Dersom tapet skyldes at kontoaver forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter punkt 22 foran, skal kontoaver bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kontoaver har opptrådt svikaktig. Kontoaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingsinstrument etter at kontoaver har underrettet banken i samsvar med punkt 22

foran, med mindre kontoaver har opptrådt svikaktig. Kunden er heller ikke ansvarlig hvis banken ikke har sørget for at kontoaver kan foreta slik underretting, jf. finansavtaleloven § 34 annet ledd annet punktum.

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

25. Reklamasjon. Tilbakeføring

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

Bestriker kontoaveren etter dette å ha ansvar for en belastning etter ansvarsreglene over, skal banken tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontoaveren setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at denne ble eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontoaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontoaveren har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Bankklagenemnda. Blir saken avvist av nemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen banken ble kjent med avvissingen. Dersom kontoaver mistenker at han kan ha blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med belastningen, kan banken kreve at kontoaver anmelder forholdet til politiet.

26. Motregning

Banken kan ikke motregne i innestående på konto eller i beløp som banken har fått til disposisjon for å gjennomføre betalingsordre, unntatt for forfalt krav som springer ut av kontoforholdet. Videre kan banken motregne mot innestående på konto krav som er oppstått som følge av straffbart forhold. Bankens utøve tilbakeholdsrett (spærre konto) på samme vilkår som for motregning. Bestemmelsen over er ikke til hinder for at det etter gjeldende lovgivning etableres frivillig eller tvungen sikkerhetsrett i kontoen.

27. Midlertidig opphør av bankens plikter (force majeure)

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

28. Konto som ikke brukes. Foreldelse

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

29. Endring av kontoavtalen

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

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

Om endringer i priser og renter, se punkt 9.

30. Kontoavers oppsigelse og heving av avtalen

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

Kontoaver kan heve avtalen dersom det fra bankens side foreligger vesentlig brudd på kontoavtalen. Krav om heving må fremsettes innen rimelig tid etter at kontoaveren ble eller burde ha blitt klar over hevingsgrunnen. Ved oppsigelse fra kontoaver etter varsel fra banken om endringer i kontoavtalen til skade for kunden eller ved heving, skal kontoaveren få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontoaver skal i så fall også få tilbakebetalt en forholdsvis del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift.

31. Bankens oppsigelse og heving av avtalen

Banken kan skriftlig si opp avtalen med minst to måneders varsel dersom det foreligger saklig grunn og det ikke er avtalt bindingstid for innskuddet. Grunnen til oppsigelsen skal opplyses. Ved slik oppsigelse fra bankens side skal kontoaveren få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontoaver skal få tilbakebetalt en forholdsvis del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift. Banken kan skriftlig heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kontoaverens side. Grunnen til hevingen skal opplyses. Tilsvarende oppsigelses- og hevingsrett gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til en konto.

32. Tvisteløsning - Bankklagenemnda

Oppstår det tvist mellom kontoaveren og banken, kan kontoaver bringe saken inn for Bankklagenemnda for uttalelse når nemnda er kompetent i tvisten og kontoaver har saklig interesse i å få nemndas uttalelse. Banken kan bringe inn for nemnda tvist om urettmessig belastning av konto eller betalingsinstrument.

33. Om bankens virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet

Bankens hovedaktivitet er bank- og finansieringsvirksomhet, med konsesjon fra Finansdepartementet etter bank- og finanslovgivningen. Bankens tilsyn er fra Kredittilsynet og er registrert i blant annet Foretaksregisteret. Bankens foretaksnummer

fremgår av bankens avtaler og på bankens nettsider. Banken er ikke merverdiavgiftspliktig med hensyn til kontohold og betalingstjenester. Bankens virksomhet med mottak av innskudd, kontohold og ytelse av betalingstjenester er bl.a. regulert i forretningsbankloven/ sparebankloven, finansieringsvirksomhetsloven, banksikringsloven, betalingsystemloven og finansavtaleloven. Disse lovene er elektronisk tilgjengelig på www.lovdata.no.

34. Innskuddsgaranti

Etter lov av 6. desember 1996 nr 75 om sikringsordninger for banker og offentlig administrasjon mv av finansinstitusjoner, er banker med hovedsete i Norge obligatoriske medlemmer av Bankenes sikringsfond. Etter loven er innskudd i de nevnte banker garantert av sikringsfondet med inntil 2 millioner kroner i sum for den enkelte innskyter. Maksimumsbeløpet på 2 millioner kroner gjelder selv om innskyteren har flere kontoer i banken. Det skal gjøres fradrag for innskyterens eventuelle gjeld til banken, dersom gjelden er forfalt til betaling og banken har rett til slik motregning etter alminnelige rettsregler. Garantien fra Bankenes sikringsfond blir effektiv dersom banken selv skulle bli ute av stand til å dekke sine forpliktelser.