

Innholdsfortegnelse

1. Kort beskrivelse av korttjenesten
2. Avtaleinngåelse og informasjon
3. Priser og prisinformasjon
4. Utstedelse av betalingskort og personlig kode
5. Betalingskort til andre enn kontohaver (tilleggskort)
6. Kortets gyldighetsperiode. Fornyelse
7. Vern om kort og kode. Melding ved tap
8. Bruk av betalingskortet
9. Belastningsgrenser mv
10. Kontobelastning
11. Forhåndsreservasjon
12. Etterbelastning
13. Tilbakekall av betalingstransaksjoner
14. Kvittring og egenkontroll
15. Overtrekk
16. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent
17. Ansvar ved uautorisert bruk av betalingskort
18. Reklamasjon. Tilbakeføring
19. Bankens sperring av betalingskortet av sikkerhetsmessige årsaker mv.
20. Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende
21. Særlige vilkår for netthandel med Visa-delen av betalingskortet

1. Kort beskrivelse av korttjenesten

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

2. Avtaleinngåelse og informasjon

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

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

3. Priser og prisinformasjon

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

Ved bruk av betalingskortet i annen valuta enn den kontoen lyder på blir transaksjonsbeløpet på salgsnotaen eller uttakskvitteringen omregnet fra brukerlandets valuta til norske kroner samme dag som beløpet avregnes mellom utenlandsk bank og kontohavers bank. Hvilken dag omregning skjer avhenger av hvor raskt det utenlandske brukerstedet, eventuelt brukerstedets bankforbindelse, sender korttransaksjonen til oppgjør. Ved omregningen brukes markedskursen for kjøp/salg av valuta pluss en omregningsavgift.

4. Utstedelse av betalingskort og personlig kode

Banken vil klargjøre betalingskortet for bruk i betalingsterminaler, minibanker og andre kortsystemer innenfor angitte bruksområder. Dersom banken krever det, skal kortet signeres av kontohaver ved mottagelsen av kortet. Kontohaver vil bli tildelt en personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning. Bankens skal ha tilfredsstillende rutiner for utsendelse/ utlevering av betalingskort og kode/ sikkerhetsanordning til kontohaver. Ved opphør av konto- og/eller avtaleforholdet eller banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbakelevere eller makulere kortet. Kortet vil bli sperret for videre bruk.

5. Betalingskort til andre enn kontohaver (tilleggskort)

Etter avtale med banken kan kontohaver gi andre rett til å disponere kontoen ved bruk av betalingskort (såkalt tilleggskort). Dersom kontohaver gir andre slik disposisjonsrett, svarer kontohaver fullt ut for disponentens kontobelastninger ved bruk av tilleggskortet, herunder overtrekk på kontoen, så langt bruken ligger innenfor disposisjonsrettens rammer. Disponenten er for øvrig ansvarlig for sine kontobelastninger på samme måte som kontohaver. Disponenten vil ved bruk av kortet kunne få innsyn i kontoforholdet i den utstrekning systemet tillater det.

Ved disponentens underskrift på disse avtalevilkårene gjelder vilkårene også for disponenten så langt de passer. Dersom banken krever det skal tilleggskortet signeres av disponenten ved mottagelsen.

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

6. Kortets gyldighetsperiode. Fornyelse

Betalingskortet utstedes for en bestemt gyldighetsperiode, normalt to år. Før utløpsdato vil kontohaver få tilsendt nytt kort, med mindre avtalen er brakt til opphør av kontohaver eller banken.

7. Vern om kort og kode. Melding ved tap

Kortet er personlig og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn den det er utstedt til. Kontohaver må ta påse at uvedkommende ikke får kortet i hende. Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte den personlige koden eller annen personlige sikkerhetsanordning knyttet til betalingskortet så snart kortet er mottatt. Den personlige koden/ sikkerhetsanordningen må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet eller banken. For øvrig skal koden/sikkerhetsanordningen ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med den. Personlig kode skal huskes. Dersom koden likevel må skrives ned, skal det gjøres på en slik måte at andre enn kontohaveren ikke kan forstå hva sifrene gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nært til kortet.

Kontohaver må melde fra til banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingskortet, at uvedkommende har fått kjennskap til den personlige kode/sikkerhetsanordning eller på

uautorisert bruk. Kontohaver skal benytte de meldingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og forøvrig bistå på en slik måte at betalingskortet så raskt som mulig blir sperret. Etter at slik melding er gitt, vil banken hindre bruk av betalingskortet. Banken skal gi kunden en bekrefteelse på at melding er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik underretning. Banken vil ikke kreve vederlag for slik melding. Kontohaver skal straks melde fra til banken dersom betalingskortet kommer til rette.

8. Bruk av betalingskortet

Ved bruk av kortet belastes den konto som betalingskortet er knyttet til. Kontohaver skal taste inn sin personlige kode, eventuelt benytte annen tildelt personlig sikkerhetsanordning. I de tilfeller hvor systemet krever det, skal kontohaver i stedet for personlig kode/ sikkerhetsanordning underskrive på kvittering, debiteringsnota eller lignende belastningsfullmakt. Ved bruk av underskrift skal kontohaver på anmodning fremlegge tilfredsstillende legitimasjon.

I enkelte betalingsterminaler og i tilknytning til kjøp av varer og tjenester på internett, kan betalingskortet også benyttes uten personlig kode/ sikkerhetsanordning eller underskrift.

9. Belastningsgrenser mv.

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

10. Kontobelastning

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

11. Forhåndsreservasjon

Der brukerstedet (selgeren/tjenesteyteren) har et særlig behov for å sikre gjennomføringen av etterfølgende betalingsoppgjør med kontohaver, kan det reserveres et beløp på kontohavers konto. Slik forhåndsreservasjon krever aksept fra kontohaver. Dette kan skje uten at kontohaver avgir personlig kode/sikkerhetsanordning eller underskrift.

Typiske situasjoner der forhåndsreservasjon kan skje er når betalingskortets kortnummer er registrert i betalingsterminalen på overnattingssteder eller når kortnummeret er oppgitt til brukerstedet i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester ved post- eller telefonordre eller andre former for fjernsalg. Beløpet er normalt reservert i 2-4 dager, likevel slik at forhåndsreservasjonen vil bli slettet når kontoen belastes for kjøpsbeløpet.

Dersom kontohaver ikke har akseptert en forhåndsreservasjon, kan kontohaver kontakte banken for å få opphevet reservasjonen.

12. Etterbelastning

Banken kan etterbelaste kontohavers konto for visse krav som har oppstått i tilknytning til hotellopphold, billeie eller lignende, dersom kontohaveren ved bestillingen av tjenesten eller avtalen med brukerstedet har akseptert slik kontobelastning eller blitt gjort oppmerksom på bankens belastningsrett. Slik etterbelastning skjer på grunnlag av avtalen om hotellopphold, billeie eller lignende og skjer uten at kontohaver på ny avgir personlig kode/sikkerhetsanordning eller underskrift.

Brukersteder i Norge er forpliktet til å gi/sende forhåndsvarsel til kontohaver om etterbelastninger som ikke skjer i umiddelbar tilknytning til bruken av kortet. Er beløpet belastet kontoen og kontohaver bestrider å ha ansvar for belastningen, kan kontohaver sette frem krav om tilbakeføring etter reglene i punkt 18 nedenfor.

13. Tilbakekall av betalingstransaksjoner

Betaling har skjedd når en korttransaksjon (betalingsoppdraget) er godkjent av kontohaver og akseptert av betalingssystemet. Kontohaver kan ikke stanse eller tilbakekalle transaksjonen etter dette tidspunktet, med mindre belastningen er skjedd ved forhåndsreservasjon eller etterbelastning og tilbakekall kan skje etter reglene som gjelder for dette.

14. Kvittering og egenkontroll

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

15. Overtrekk

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

Ved urettmessig overtrett har banken rett til å belaste kontoen med overtrettsrente og eventuelt purregebyr. Overtrekk av konto er et kontraktsbrudd som etter omstendighetene foruten erstatningsansvar kan medføre opphør av avtalen (heving) og straffeansvar.

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 overtrettsrente av kontohaveren før kontohaveren har fått rimelig tid til å rette på forholdet.

16. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent

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

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

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

17. Ansvar ved uautorisert bruk av betalingskort

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

Kontohaver svarer med inntil kr 1200 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tapt eller stjålet betalingskort dersom personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning er brukt. Det samme gjelder betalingstransaksjoner som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingskort dersom kontohaver har mislyktes i å beskytte nevnte personlige sikkerhetsanordning og denne er brukt. Kontohaver svarer med inntil kr 12000 ved uautoriserte betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser i punkt 7 i denne avtale. Dersom tapet skyldes at kunden forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter punkt 7 i denne avtale, skal kontohaver bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kontohaver har opptrådt svikaktig. Kontohaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingskort etter at kontohaver har underrettet banken i samsvar med punkt 7, med mindre kontohaver har opptrådt svikaktig. Kontohaver er heller ikke ansvarlig hvis banken ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik underretning, jf. finansavtaleloven § 34 annet ledd annet punktum. Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 36 i tilfelle betalingskortsystemet ikke oppfyller forsvarlige standarder og den uautoriserte bruken har sammenheng med dette.

18. Reklamasjon. Tilbakeføring

Bestrider kontohaver å ha ansvar for en belastning etter ansvarsreglene over, skal banken tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaver setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at kontohaveren ble

eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontohaveren har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Bli saken avvist av nemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen banken ble kjent med avvisingen.

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

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

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

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

19. Bankens sperring av betalingskortet av sikkerhetsmessige årsaker mv.

Uavhengig av om banken har mottatt underretning fra kontohaver etter punkt 7, kan banken sperre betalingskortet dersom det foreligger saklige grunner knyttet til betalingskortets sikkerhet eller mistanke om uautorisert eller svikaktig bruk. Banken skal varsle kontohaver om sperringen og årsaken til denne. Slikt varsel skal gis før betalingskortet sperres, eller, dersom dette er umulig, umiddelbart etter sperringen. Dersom et varsel vil skade saklig begrunnede sikkerhetshensyn eller stride mot lov eller bestemmelser fastsatt i medhold av lov, kan banken unnlate å gi slikt varsel.

20. Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende

Banken er ansvarlig for kontohavers tap dersom kontohavers konto uberettiget er belastet som følge av teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende omstendigheter, herunder slike feil oppstått på brukerstedet. Dersom kontohaver påberoper teknisk svikt i kortsystemet, skal banken sannsynliggjøre at systemet fungerte som det skulle i det aktuelle tidsrom. Banken er uten ansvar dersom betalingskortet ikke kan benyttes som følge av driftsstans i kortsystemet, minibanken er tom for sedler eller lignende, med mindre banken har opptrådt uaktsomt. Slikt uaktsomhetsansvar er dog begrenset til kontohavers direkte tap.

21. Særlige vilkår for netthandel med Visa-delen av betalingskortet

21.1 Virkeområde

Disse særlige vilkår kommer til anvendelse for kontohavers bruk av Visa-delen av sitt betalingskort til kjøp av varer eller tjenester over internett.

21.2 Rett til å få tilbakeført belastet beløp i visse tilfeller

Dersom kontohaver har benyttet Visa-delen av sitt betalingskort ved netthandel, har kontohaver i følgende tilfeller rett til å få tilbakeført belastet beløp fra banken:

- Dersom kontohaver ikke mottar den vare som er bestilt, eller dersom kontohaver ikke mottar den tjeneste som er bestilt og dette skyldes tjenesteyters manglende evne eller vilje til å levere. Dersom leveringsdato for varen eller tjenesten ikke er spesifisert, må kontohaver vente 15 kalenderdager fra transaksjonsdato før krav kan rettes mot banken. Kontohaver kan ikke rette krav mot banken dersom manglende levering av vare skyldes at varen holdes tilbake av

tollmyndighetene i kontohavers land.

Kontohaver kan heller ikke rette krav mot banken dersom manglende levering av en tjeneste skyldes at kontohaver ikke har avbestilt en hotell- eller bilutleietjeneste innen tjenesteyterens fastsatte avbestillingsfrist.

- Dersom den vare som mottas er skadet eller ødelagt når kontohaver mottar varen. Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra den dato varen er returnert til selger før krav kan rettes mot banken.
- Dersom den vare som mottas er en annen vare enn den kontohaver opprinnelig bestilte. Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra den dato varen er returnert til selger før krav kan rettes mot banken.
- Dersom selger/tjenesteyter ikke tilbakebetaler kontohaver i tråd med en tilbakebetalingserklæring som selger/tjenesteyter har avgitt, og som tilfredsstiller Visa Europes regelverk (benevnt som en Credit Transaction Receipt i Visa Europes regelverk), eller dersom kontohaver returnerer en vare eller avbestiller en vare eller tjeneste i samsvar med de vilkår selger/tjenesteyter har satt for retur/avbestilling og selger/ tjenesteyter ikke avgir en tilbakebetalingserklæring slik selger har plikt til etter Visa Europes regelverk. Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra gyldig tilbakebetalingserklæring ble avgitt, eventuelt 15 kalenderdager fra varen/tjenesten ble returnert/avbestilt, før krav kan rettes mot banken.

Kontohaver kan ikke rette krav mot banken ved innsigelser til den leverte varen eller tjenestens kvalitet.

21.3 Forsøk på løsning med selger, dokumentasjon, reklamasjonsfrister m.v.

Før kontohaver kan rette et krav om tilbakeføring mot banken, må kontohaver ha forsøkt å løse situasjonen direkte med selger eller tjenesteyter.

Det påligger kontohaver å sannsynliggjøre at vilkårene for tilbakeføring er tilstede. Banken kan, før tilbakeføring av beløp foretas, kreve at kontohaver i den utstrekning som er rimelig fremskaffer den dokumentasjon som må anses nødvendig for å sannsynliggjøre dette. Krav mot banken må framsettes uten ugrunnet opphold, og senest innen 60 dager etter transaksjonsdato for kjøpet. For tilbakeføring som kreves etter punkt 21.2 a), gjelder 60-dagersfristen fra det tidspunkt varen eller tjenesten skulle ha vært mottatt eller kontohaver ble klar over at varen eller tjenesten ikke ville bli mottatt, likevel slik at krav må framsettes innen 480 dager fra transaksjonsdato for kjøpet. Krav som framsettes etter 60-dagersfristen, men innen 120 dager, kan dekkes så fremt banken kan få dekket kravet i henhold til Visa Europes regelverk. Banken har plikt til å bistå kontohaver og medvirke til at også krav framsatt i denne perioden kan oppnå dekning.

21.4 Ansvarsbegrensning

Bankens ansvar er begrenset til det beløp i norske kroner som er trukket fra kontohavers konto ved transaksjonen. Ved ikke mottatt vare eller tjeneste, er bankens ansvar dessuten begrenset til den ikke mottatte del av ordren. Ved retur av skadet eller feil vare, er bankens ansvar dessuten begrenset til den ubrukte del av varen.

21.5 Tilleggsopplysninger om bruk av Visa-delen av betalingskortet i andre tilfeller

Kontohaver kan, gjennom Visa Europes regelverk, være tilgodesett visse rettigheter tilknyttet bruk av Visa-delen av sitt betalingskort som rekker videre enn de rettigheter som direkte framgår av avtalen mellom Kontohaver og banken. Ved feilbelastning eller andre uregelmessigheter tilknyttet bruk av Visa-delen av betalingskortet skal kontohaver omgående ta opp forholdet overfor banken, for å ivareta sine interesser i så måte.