

# Brugerregler for Visa/dankort

Gældende pr. 12. december 2024

## 1. Regler for Visa/dankort

Disse brugerregler gælder for anvendelse af Visa/dankort i Danmark og i udlandet. Reglerne gælder uanset, om dit Visa/dankort anvendes til betaling i egentlige butikker eller anvendes til køb på internettet.

Reglerne gælder for Visa/dankort, både som fysisk kort og kort i en wallet.

Forklaring på de anvendte ord og udtryk finder du sidst i dokumentet.

## 2. Hvad kan du bruge Visa/dankort til?

Visa/dankort kan du bruge som betalingsinstrument i Danmark og i udlandet. Det vil fremgå af skiltningen i forretningen eller på dennes hjemmeside, hvorvidt en forretning tager imod dankort og/eller Visa.

I Danmark kan du i henhold til gældende lov altid vælge, om du vil betale med enten dankort eller Visa-delen af dit Visa/dankort, hvis forretningen tager imod begge korttyper.

Du må ikke benytte dit Visa/dankort til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lovgivningen i det enkelte land.

Det vil altid fremgå af dit kontoudskrift, om en betaling er gennemført som en Dankort eller en Visa transaktion.

Vær opmærksom på, at der kan være gebyrer forbundet med at betale med Visa i udlandet, og at transaktionsbeløbet nedskrives i det løbende forbrugslimit på dit Visa-kort – også hvis du betaler med Visa-delen af dit Visa/dankort i Danmark, jf. afsnit 2.6.

### 2.1. Hævning af kontanter

Du kan bruge enten dankort eller Visa til at hæve kontanter i de pengeautomater, som tager imod dankort og/eller Visa.

Vær opmærksom på, at ikke alle danske pengeautomater tager imod dankort. I så fald vil hævingen blive gennemført som en hæving på Visa, og der kan være gebyr forbundet med hævingen.

Gebyrer i forbindelse med brug af Visa/dankort samt eventuelle beløbsgrænser fremgår af prislisten.

### 2.2. Køb i forretninger

Du kan bruge dit Visa/dankort til betaling af varer og tjenesteydelser hos forretninger, der tager imod dankort og/eller Visa.

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

Det vil fremgå af skiltning i forretningen eller på dens hjemmeside, hvorvidt den tager imod dankort og/eller Visa.

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

Du må ikke benytte dit Visa/dankort til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lokal lovgivning.

Ved køb i udlandet med Visa kan du blive bedt om at vælge, om købet skal foretages i lokal valuta eller i danske kroner, se nærmere herom i afsnit 17.

### 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. Har du betalt med Visa vil transaktionen tidligst fremgå dagen efter købet eller hævingen.

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

### 2.4. Kontaktløs funktion

Du kan vælge at bruge den kontaktløse funktion, når du handler i forretninger, der tilbyder denne service.

Den kontaktløse funktion bruger du uden at sætte dit Visa/dankort ind i terminalen. Du accepterer betalingen ved at holde kortet helt hen til terminalen (0-3 cm afstand).

Hvis du bruger den kontaktløse funktion, er der en beløbsgrænse, der bestemmer, om du skal indtaste pinkode. Beløbsgrænsen kan du finde på bankens hjemmeside – [www.al-bank.dk](http://www.al-bank.dk).

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 automatisk blive bedt om at godkende betalingen ved at indtaste pinkode på betalingsterminalen eller godkende betalingen på din mobil. Du vil også kunne blive bedt om at indtaste kode, selvom beløbet er inden for den gældende beløbsgrænse.

### 2.5. Spil og lotteri

Når du benytter dankort 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 prislisten.

## 2.6. Beløbsgrænser/gebyrer

Dankort har et maksimum for hævning pr. døgn. Beløbet fremgår af prislisten.

Visa har et samlet maksimum for køb og hævning. Inden for det samlede maksimum er der fastsat grænser for, hvor mange kontanter du kan hæve på Visa hos pengeinstitutter og i pengeautomater pr. dag. Beløbene fremgår af prislisten.

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

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

Det enkelte pengeinstitut kan tillige have fastsat grænser for, hvor store beløb du kan få udbetalt. Du kan blive opkrævet gebyr, hver gang du hæver kontanter, uanset beløbets størrelse.

## 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 Visa/dankort via et virtuelt Visa/dankort i en wallet.

Dette sker via særlige apps til mobiltelefonen, hvor du opretter betalingsmulighed via dit Visa/dankort 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 og Visa 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 Visa/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 muligt 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 Visa/dankort til at gennemføre betalingen. Oplysningerne i dit Visa/dankort aflæses via chippen, magnetstriben eller via en wallet i din telefon. Når du bruger dit Visa/dankort kontaktløst, aflæses

din chip, og du betaler via en wallet. Handler du på internettet eller tegner abonnement vil du skulle indtaste oplysninger fra dit Visa/dankort (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 dit Visa/dankort uden at indtaste pinkode eller bruge underskrift. I disse automater accepterer du transaktionen, når dit Visa/dankort aflæses af automaten, eller når du efterfølgende trykker "godkend".

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

Når du benytter dit Visa/dankort 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 Visa/dankort, 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 Visa/dankort til en app i din mobiltelefon.

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. Der kan være begrænsninger for, hvor mange gange du kan tilknytte det fysiske Visa/dankort til en wallet.

### 3.4. Handel på internettet og brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Når du benytter dit Visa/dankort til køb f.eks. via internettet, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre.

Når forretningen anvender 'Visa Secure' eller '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 MitID som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal godkende en betaling på nettet.

Når du benytter dit Visa/dankort 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 sikkerhedsforanstaltning i forbindelse med køb via internettet eller i forbindelse med post- eller telefonordrekøb mv.

### **3.5. 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 Visa/dankort til at tegne abonnement eller lign., skal du sikre dig, at du kan opsige abonnementet igen og samtidig notere dig de vilkår, der gælder.

### **3.6. Automatisk Kortopdatering**

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

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

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

## **4. Opbevaring af Visa/dankort og personlig sikkerhedsforanstaltning**

### **4.1. Kort**

Dit Visa/dankort er personligt, og må kun bruges af dig. Dit Visa/dankort må ikke overdrages eller overlades til andre. Dette gælder også, hvis du har registreret dit Visa/dankort i en wallet, medmindre der er tale om Dankort på mobilen med begrænset trækingsret.

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

Din personlige sikkerhedsforanstaltning – f.eks. pinkoden – er personlig og må kun bruges af dig.

I mobilbank eller netbank kan du nemt og hurtigt finde din pinkode. Af sikkerhedsmæssige årsager kræver visningen, at du er logget på med MitID eller anden biometrisk sikkerhedsløsning.

Har du ikke adgang til netbank eller mobilbank, sender vi pinkode til dig via SMS eller på brev. Modtager du pinkoden via SMS eller brev skal du være opmærksom på, hvorvidt andre kan have fået adgang til koden.

Benytter du ikke mobilbank eller netbank, bør du lære pinkoden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med korte, 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 pinkodehusker, som du kan få i banken.

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

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

### **4.3. Personlig sikkerhedsforanstaltning - internethandel**

”Visa Secure” og ”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. Banken 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” eller ”Visa Secure”, selvom forretningen skilter med dette. Visse transaktioner inden for 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

Inden du kan gennemføre din første handel på internettet, skal dit kort tilmeldes 'Visa Secure eller 'Dankort Secured by Nets'. Tilmelding kan ske via bankens hjemmeside al-bank.dk eller i din netbank. Tilmeldingen sker ved brug af dit MitID.

I forbindelse med tilmeldingen skal du oprette et kodeord til internethandel og angive det mobiltelefonnummer, som du vil bruge til at modtage engangskoder på.

Når du fremover handler på internettet, skal du benytte dit kodeord sammen med den engangskode, du modtager på sms.

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

Ændring af dit mobilnummer kan ske via bankens hjemmeside al-bank.dk eller i din netbank eller anden kontakt til banken. Er dit mobilnummer ikke registreret i banken, kan du handle ved hjælp af MitID.

#### 4.5. Sikkerhed – kort og telefon

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

Du skal snarest muligt ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på og generelt huske at informere banken, hvis du ændrer mobiltelefonnummer. Hvis du samtidig mister dit Visa/dankort, 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 Visa/dankort, skal personen have fuldmagt til din konto og have sit eget Visa/dankort med egen personlig sikkerhedsforanstaltning. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv. Der er dog særlige regler for Dankort med begrænset trækingsret – se afsnit 2.7.

Husk at informere banken, hvis du ikke længere ønsker, at den anden person skal kunne hæve på din konto. Banken 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 banken med det samme. Du kan evt. anvende den sikre kommunikationskanal, som banken stiller til rådighed f.eks. via din netbank.

Ved kontrollen skal du være opmærksom på, at når du bruger dit Visa/dankort 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 banken senest otte 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 internettet
- Køb via post- eller telefonordre
- Køb hvor kortet ikke er aflæst elektronisk, men hvor den personlige sikkerhedsforanstaltning (f.eks. kodeord/engangskode, MitID eller lignende) 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 banken. 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 banken 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 til banken senest 14 dage efter, du er eller burde være blevet opmærksom på dit mulige krav. Ved vurdering af, om du har fremsat indsigelse rettidigt til banken, vil der

blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 6.

Efter at have modtaget din indsigelse vil banken 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 banken igen hæve beløbet på din konto.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan banken kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen samt eventuelt gebyr for uberettiget indsigelse, jf. prislisten.

Disse regler gælder uanset, om du har brugt dit fysiske Visa/dankort eller handlet med dit Visa/dankort via en digital wallet.

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

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

Banken 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 banken igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil banken eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for dig, jf. afsnit 10.

Du kan dog ikke få tilbageført uautoriserede transaktioner, der er ældre end 13 måneder.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan banken kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen samt eventuelt gebyr for uberettiget indsigelse, 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 banken snarest muligt for at spærre dit Visa/dankort, hvis

- du mister dit Visa/dankort.
- en anden får kendskab til en af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger f.eks. din pinkode.
- du opdager, at dit Visa/dankort er blevet misbrugt.

- du får mistanke om, at dit Visa/dankort er blevet kopieret.
- du på anden måde får mistanke om, at dit Visa/dankort kan risikere at blive misbrugt.

**Ved spærring af dit Visa/dankort skal du i bankens åbningstid kontakte banken på tlf. 70 15 81 00.**

**Udenfor bankens åbningstid skal du kontakte Nets på tlf. 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilken afdeling kontoen føres og om muligt kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer.**

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

Hvis et spærret Visa/dankort findes igen, skal du kontakte banken og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig.

### 9.2. Kort i wallet

Ligesom for det fysiske Visa/dankort skal du spærre dit Visa/dankort på mobilen, hvis

- du mister din mobiltelefon.
- du opdager, at dit Visa/dankort på mobilen er blevet misbrugt.
- du på anden måde får mistanke om, at dit Visa/dankort i en wallet måske kan blive misbrugt.

**Ved spærring af dit Visa/dankort i en wallet skal du i bankens åbningstid kontakte banken på tlf. 70 15 81 00.**

**Udenfor bankens åbningstid skal du kontakte Nets på tlf. 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilken afdeling kontoen føres og om muligt kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer.**

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

Hvis en mobiltelefon med spærrede Visa/dankort på mobilen findes igen, skal du kontakte banken og aftale, hvordan du skal forholde dig.

Hvis en anden får kendskab til pinkoden til den eller de wallet, du har registreret dit Visa/dankort i, skal du snarest muligt ændre denne. Følg vejledningen i din wallet. Kontakt herefter banken for yderligere information om, hvordan du skal forholde dig.

## 10. Dit ansvar ved misbrug af dit Visa/dankort

### 10.1. Dækning af tab

I tilfælde af at dit Visa/dankort har været misbrugt af en anden person, vil banken dække tabet, medmindre tabet er



omfattet af afsnit 10.2 og 10.3 nedenfor. Det er banken, der skal bevise, at tabet er omfattet af afsnit 10.2 og 10.3.

### **10.2. Hæftelse og selvrisiko**

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 Visa/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 (selvrisiko).

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 Visa/dankort har været misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, og

- du har undladt at underrette banken snarest muligt efter at have fået kendskab til, at dit Visa/dankort eller din mobiltelefon med wallet er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til din personlige sikkerhedsforanstaltning.
- du med forsæt har overgivet din personlige sikkerhedsforanstaltning 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 uforvarlig 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 sikkerhedsforanstaltning 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 følgende betingelser:

- Du har selv overgivet din personlige sikkerhedsforanstaltning til den, som har misbrugt dit Visa/dankort 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 dit Visa/dankort eller mobiltelefonen forsvarligt, at beskytte sikkerhedsforanstaltningen, jf. afsnit 4, eller at spærre dit Visa/dankort, jf. afsnit 9.

Hvis du har flere kort med samme sikkerhedsforanstaltning (f.eks. pinkode), gælder den ubegrænsede hæftelse efter 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 banken har fået besked om, at dit Visa/dankort skal spærres.

Du hæfter heller ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre dit Visa/dankort, på grund af forhold hos banken.

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 dit Visa/dankort, når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af bankens ansatte, agenter eller filialer eller af en enhed, hvortil bankens aktiviteter er outsourcet eller disses passivitet.

Banken hæfter i overensstemmelse med Lov om betalinger for dit tab, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af dit Visa/dankort.

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

Du hæfter kun for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af dit Visa/dankort, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført i banken.

## **11. Bankens rettigheder og ansvar**

### **11.1. Bankens ret til at spærre dit Visa/dankort**

Banken er berettiget til at spærre for brug af dit Visa/dankort

- hvis den konto, dit Visa/dankort er knyttet til, er lukket.
- hvis du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som dit Visa/dankort er knyttet til, kommer i overtræk.
- hvis dit Visa/dankort er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

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

Banken kan desuden forlange alle Visa/dankort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage.

Når banken har spærret dit Visa/dankort, vil du blive informeret med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen.

Ved mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler, kan banken eller en af bankens leverandører kontakte dig telefonisk eller pr. sms. Banken kan også informere via din Netbank. Hvis du er i tvivl om, hvor henvendelsen kommer fra, skal du altid kontakte banken.

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

### **11.2. Udskiftning af dit Visa/dankort**

Banken har til enhver tid ret til at udskifte dit Visa/dankort.

### **11.3. Bankens erstatningsansvar**

Banken er erstatningsansvarlig, hvis banken på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Banken er ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- nedbrud i/manglende adgang til it-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er banken selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne.
- svigt i bankens 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 banken selv eller dens organisation og uanset konflikts årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af banken.
- andre omstændigheder, som er uden for bankens kontrol.

Bankens ansvarsfrihed gælder ikke, hvis:

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

### **11.4. Arbejdskonflikter**

Du kan ikke bruge dit Visa/dankort i Danmark, hvis banken og/eller bankens datacentre inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør, vil du hurtigst muligt blive orienteret gennem annoncering i dagspressen og/eller via bankens hjemmeside.

Du kan ikke forvente at kunne bruge dit Visa/dankort uden for Danmark, hvis bankens datacentre og/eller hvis en eller flere af bankens internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt. Ved arbejdskonflikter alene uden for Danmark vil dit Visa/dankort fortsat kunne bruges i Danmark.

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

Banken 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 dit Visa/dankort, herefter er dit Visa/dankort ugyldigt. Før dit Visa/dankorts udløb, vil du få tilsendt et nyt Visa/dankort eller modtage information om evt. afhentning. Visa/dankort i wallets udløber samtidig med det Visa/dankort, det er knyttet til.

### **13. Opsigelse**

Banken 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 dit Visa/dankort.

Du kan opsiges aftalen med banken med en måneds varsel.

Hvis du opsiger aftalen inden for 6 måneder, kan banken opkræve gebyr for opsigelsesaftalen, jf. prislisten.

Hvis du eller banken opsiger aftalen, skal dit Visa/dankort tilbageleveres. Hvis du sender dit Visa/dankort 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 banken samt evt. mobilnummer, 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 banken, 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 vedrørende dit Visa/dankort, kan du henvende dig til bankens klageansvarlig.

Får du ikke medhold i din klage efter kontakt med banken, kan du henvende dig til Det finansielle ankenævn (St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K. E-mail: sek@fanke.dk. Telefon 35 43 63 33). Du kan henvende dig via et link fra Det finansielle ankenævns hjemmeside: <https://fanke.dk/det-finansielleankenaevn/indgivelseafklage/>

Du har også mulighed for at klage til de myndigheder, der fører tilsyn med bankens 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 Jacobsens Vej 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 blevet spærret, kan du henvende dig til banken. Får du ikke medhold i din klage hos banken, kan du klage til Datatilsynet (Carl Jacobsens Vej 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 bankens hjemmeside eller henvende dig til banken.

## 17. Gebyrer og valutaomregning

### 17.1. Bankens gebyrer

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

### 17.2. Forretningens gebyrer

Ved brug af dit Visa/dankort i udlandet og i udenlandske internetforretninger, kan forretningen opkræve et gebyr.

### 17.3. Omregningskurs ved brug i udlandet

Køb og hævning i udlandet omregnes til danske kroner, jf. prislisten. Beløbet vil altid blive trukket i danske kroner på din konto.

Ved omregning anvendes de i prislisten beskrevne metoder, se prislistens afsnit "Omregningskurs". Ændringer i den i prislisten anførte omregningskurs vil træde i kraft uden varsel.

Der kan være sket ændringer i valutakursen fra det tidspunkt, hvor du har brugt dit Visa/dankort, til beløbet er trukket på din konto. På samme måde kan der i visse lande,

fortrinsvis uden for Europa, være tale om flere officielle kurser, alt efter hvor kursen bliver indhentet.

### 17.4. Valutaomregning i forretning i udlandet (Dynamic Currency Conversion - DCC)

Hvis du bruger dit Visa/dankort i udlandet, kan en forretning tilbyde at foretage en valutaomregning, før betalingen bliver gennemført, så du betaler et beløb i danske kroner. Inden du godkender, skal forretningen oplyse, hvilke gebyrer og hvilken kurs forretningen anvender ved omregningen.

Du skal være opmærksom på, at den af forretningen anvendte kurs kan være forskellig fra den kurs, der anvendes af banken, hvis du vælger at betale i den lokale valuta. Banken har ingen indflydelse på den omregningskurs, som forretningen anvender.

Indenfor EU gælder der særlige regler vedr. Dynamic Currency Conversion (DCC). Når du hæver i en pengeautomat i et EU-land eller hæver EURO i en pengeautomat, har du krav på at få information om det kurstillæg, som ejeren af pengeautomaten anvender ved DCC. Tillægget skal vises i forhold til kursen mellem danske kroner og EURO offentliggjort af Den Europæiske Centralbank. På den måde kan du vurdere, om det er en fordel for dig at benytte tilbud om at få omregnet din udbetaling til danske kroner netop, når du får udbetalt kontanterne.

Når du bruger dit Visa/dankort i en forretning eller på internettet og betaler i Euro eller en anden europæisk valuta, vil du fra banken modtage information om transaktionen og den kurs, som banken anvender. Du vil få mulighed for at se kursen i forhold til kursen fra den Europæiske Centralbank.

## 18. Vurdering af kortansøger

Visa/dankort udstedes efter individuel vurdering.

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

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

Behandling af oplysninger om dig sker alene til formål, som er nødvendige for, at du kan anvende dit Visa/dankort 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 banken til brug for bogføring, kontoudskrifter og evt. senere retning af fejl. Når du bruger Visa-delen af dit Visa/dankort, vil oplysninger til brug for gennemførelse af din betaling også blive opbevaret hos Visa Inc., der er forpligtet



til at opbevare og behandle oplysningerne i overensstemmelse med EU's persondataforordning.

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 'Visa Secure' og 'Dankort Secured by Nets' bliver dit mobiltelefonnummer videregivet til og opbevaret hos Nets til brug for udsendelse af engangskoder.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til behandling af dine personoplysninger ved at kontakte banken. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, skal du dog være opmærksom på, at du ikke længere vil kunne bruge dit Visa/dankort.

Hvis du er utilfreds med behandlingen af dine personoplysninger, kan du henvende dig til bankens klageansvarlig (e-mail: [dpo@al-bank.dk](mailto:dpo@al-bank.dk)) eller til Datatilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby (e-mail: [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)).

Har du spørgsmål til behandlingen af dine personoplysninger, er du altid velkommen til at kontakte bankens databeskyttelsesrådgiver på e-mail [dpo@al-bank.dk](mailto:dpo@al-bank.dk). Her kan du også få information om Visa Inc.'s behandling af dine personoplysninger.

## 20. Registrering af spærrede Visa/dankort

Når dit Visa/dankort er blevet spærret, jf. afsnit 9 og 11, vil det blive registreret i pengeinstitutternes fælles register over spærrede dankort og Visa/dankort. Spærrede Visa/dankort vil endvidere eventuelt fremgå af Visas spærreliste.

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

## 21. Tilsyn

Banken er underlagt Finanstilsynets tilsyn og registreret i PI-registeret med registreringsnummer F5301.

## 23. Ordliste

### Bankdag:

Alle dage med undtagelse af lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kristi himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og 31. december.

### 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 maksimumgrænse for brug, som er fastsat af Dankort (Nets). Dankort på mobilen med begrænset trækingsret fungerer på samme måde som et almindeligt kort på mobilen i betalingsøjeblikket.

### Dankort Secured by Nets:

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

### Digital wallet:

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

### Dynamic currency conversion:

Anvendes af nogle forretninger, så du kan betale i udlandet i danske kroner. Det er forretningen, der er ansvarlig for valutaomregningen, og banken har ingen indflydelse på den kurs, som anvendes til omregning.

### Egentlig forretning:

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

### Én pinkode:

Den samme personlige, hemmelige kode, der er knyttet til flere kort.

### Fordelsprogrammer:

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

### 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 dit Visa/dankorts chip uden, at du skal sætte dit Visa/dankort ind i kortterminalen. Du kan nøjes med at holde dit Visa/dankort i en afstand af 0-3 cm fra kortterminalens kontaktløse symbol, når du skal betale.

### Kort:

Det fysiske Visa/dankort eller dit Visa/dankort i en wallet.

### Kvittering:

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

### MitID:

MitID er en digital signatur. Det er det ID, du skal bruge, når du skal bevise, hvem du er. Du kan læse mere på [MitID.dk](http://MitID.dk).

### Mobilt kort:

En virtuel udgave af dit fysiske Visa/dankort, der kan tilknyttes en wallet på din mobiltelefon.

**Nets:**

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

**Omregningskurs:**

Den vekselkurs, der anvendes ved omregning af betalinger i udenlandsk valuta til danske kroner.

**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 lignende. Personlige sikkerhedsforanstaltninger bruges bl.a. til at gennemføre transaktioner med betalinger i egentlige forretninger (f.eks. pinkode), Dankort Secured by Nets og Visa Secure.

**Pinkode:**

Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til dit fysiske Visa/dankort samt den personlige, hemmelige kode, du har valgt til dit Visa/dankort i en wallet.

**Prisliste:**

Den til enhver tid gældende liste over gebyrer m.v. Du kan finde prislisten på bankens hjemmeside eller få den udleveret i banken.

**Omregningskurs:**

Den vekselkurs, der anvendes ved omregning af betalinger i udenlandsk valuta til danske kroner.

**SSL:**

SSL er en forkortelse af 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 eller lignende.

**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 i form af koden fra bagsiden af betalingskortet for at godkende betalingen.

**Visa Secure:**

'Visa Secure' er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet.

**Visa:**

Den organisation som fastlægger de internationale regler for Visa-systemet.

**Visa/dankort:**

En samlet betegnelse for det fysiske kort med logo for henholdsvis Dankort og Visa.

**Wallet-udbyder:**

En udbyder af wallet, hvor der kan registreres et Visa/dankort til mobilt brug.

**Wallet:**

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

## Gode Visa/dankort-råd

Betalingskort er et af de sikreste betalingsmidler, der findes. Du kan selv være med til at skabe endnu større sikkerhed, hvis du følger disse gode råd.

### 1. Generelle råd om dit Visa/dankort

#### Før brug:

- Opfat dit Visa/dankort som rede penge. Opbevar det derfor sikkert såvel ude som hjemme. Lad det f.eks. ikke ligge fremme.
- Lær din pinkode udenad for sikkerhedens skyld. Hvis du ikke kan huske den, kan du nemt finde din pinkode i både net- og mobilbanken. Har du ikke adgang til disse, kan en pinkode-husker være en hjælp. Du kan kontakte banken for at få en pinkode-husker eller udskrive en fra bankens hjemmeside.
- Opgiv aldrig din pinkode til andre – heller ikke til banken eller politiet. Pinkoden er personlig, og kun du må kende den.
- Brug ikke pinkoden som password eller adgangskode i andre sammenhænge.
- Beskyt dine enheder, hvor du f.eks. har installeret din digitale wallet. Sørg for, at enheden altid er opdateret med nyeste version, og at der skal bruges kode for at åbne din mobiltelefon.
- Det er vigtigt, at du har et antivirusprogram, der holdes opdateret, et styresystem, der holdes opdateret, og at du bruger din sunde fornuft, når du bevæger dig på internettet, læser mails og tilsvarende.

#### Under brug:

- Beskyt din pinkode ved indtastning. Lad ikke andre kunne aflæse koden, når du taster den ind.
- Afslå assistance fra "venlige hjælpere", når du bruger dit kort.
- Lad aldrig andre bruge dit kort eller din pinkode – heller ikke selv om du selv er til stede.
- Husk din kvittering og gem den til senere kontrol.
- Tjek, at totalbeløbet i terminalen stemmer.
- Skriv aldrig under på en kvittering, før totalbeløbet er påført.
- Husk din kvittering og gem den til senere kontrol.
- Pas på kortet. Informationerne i kortet kan ødelægges, hvis denne kommer for tæt på et magnetfelt, f.eks. magnetlåse på en taske og visse elektroniske apparater.

#### Efter brug:

- Tjek posteringer på din konto – via din netbank eller kontoudskriftet.
- Kontroller med jævne mellemrum, at du ikke har mistet dit Visa/dankort.

Reager øjeblikkeligt, hvis dit Visa/dankort er bortkommet, eller du får mistanke om, at det kan være misbrugt. Kontakt hurtigst muligt banken eller Nets (uden for bankens åbningstid).

### 2. Brug af Visa/dankort i udlandet

#### Brug din pinkode med omtanke

I udlandet må du kun anvende din pinkode i pengeautomater, betalingsautomater og forretninger, hvor der skiltes med Visa-logoet.

#### Husk pas eller anden billedlegitimation

Udenlandske pengeinstitutter vil ofte spørge efter pas, hvis du ønsker at hæve kontanter ved kassen. Du kan også komme ud for at skulle legitimere dig i forretninger.

### 3. Gode råd, når du handler på internettet

Betalingskort er også sikkert at bruge, når du handler på internettet. Du kan selv være med til at opretholde sikkerheden ved at følge denne vejledning. Nedenfor er en række generelle råd ved handel på internettet.

#### 3.1. Generelle råd ved handel på internettet

##### Læs betingelserne

Hvis du ønsker at købe noget, bør du læse købsbetingelserne grundigt igennem. Du skal sikre dig, at du ikke med dette ene køb kommer til at starte et abonnement eller tegne dig for flere betalinger, hvis det ikke er din hensigt.

##### Gem dokumentationen

Når du har bestilt en vare, bør du gemme dokumentationen fra købet enten som et print eller ved at lave en elektronisk kopi af skærmbilledet. Husk også at gemme både web-adresse til forretningen og adressen til den side, hvor du eventuelt kan afbestille købet/abonnementet igen.

Internetbutikken er forpligtet til at kvittere for købet, f.eks. via en e-mail. Denne kvittering skal du også gemme.

##### Kontroller posteringer på din konto

Du kan løbende følge med i dine posteringer på din konto, hvis du har en netbank-aftale. Er det ikke tilfældet, bør du kontrollere dine kontoudskrifter. Er der posteringer, som du ikke kender til, skal du straks kontakte banken.

#### 3.2. Særlige råd ved handel med Visa/dankort på internettet

##### Pas på dit kortnummer og dine personlige sikkerhedsforanstaltninger

Opgiv aldrig dit kortnummer, medmindre du er i en decideret købsituation, hvor du ønsker at betale for noget. I andre situationer skal du aldrig, selvom du bliver opfordret til det, indtaste dit kortnummer. Hverken som ID, en del af "medlemsoplysninger" eller for at komme videre til en anden side.

Du må ikke oplyse dine personlige sikkerhedsforanstaltninger (f.eks. pinkode, kodeord til nethandel, engangskode modtaget på sms osv.) til andre eller lade nogen få kendskab til dem.

Du skal være opmærksom på, at man (f.eks. forretninger, banken, Nets m.m.) aldrig vil bede dig oplyse dit MitID, din

pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning, f.eks. kode til internethandel eller engangskode, som du har modtaget på sms.

Når du handler på internettet, og der skal bruges 'Visa Secure' eller 'Dankort Secured by Nets', så kontroller altid, at forretningens navn og korrekt beløb fremgår af den sms, som du modtager med engangskoden.

#### **Beskyttelse af data**

Alle danske internetbutikker skal beskytte dine betalingsinformationer med kryptering. Også langt de fleste udenlandske butikker bruger kryptering, og du kan nemt tjekke om forbindelsen mellem din computer og internetbutikken er sikker. Er forbindelsen sikker, skal der være en hængelås nederst i højre hjørne i din internetbrowser eller foran URL'en (internetadressen) med grøn farve. Indtastning af kortnummer mv. skal først ske, når forbindelsen er sikker. Du bør ikke handle i de butikker, der ikke tilbyder en krypteret forbindelse.

#### **Abonnementsordning med internetbutik**

Ved indgåelse af én abonnementsordning giver du internetbutikken lov til at overføre beløb til forretningen, uden at du selv foretager en handling. Derfor bør du gennemgå kriterierne for betaling i abonnementsordningen i detaljer, før du opgiver kortnummer mv.

#### **Nyt Visa/dankort**

Når dit Visa/dankort skal fornyes, ændres kortnummeret. Hvis du har indgået abonnementsaftaler som f.eks. Brobizz,

MobilePay, Netflix, Rejsekort eller mobilabonnement, skal du derfor orientere en pågældende forretning om det nye kortnummer, for at abonnementsaftalerne kan fortsætte.

#### **3.3. Hvor kan jeg læse mere?**

Du kan læse mere om internethandel på hjemmesiderne:

- [www.forbrugersikkerhed.dk](http://www.forbrugersikkerhed.dk)
- [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)

#### **4. Hvis mit Visa/dankort bortkommer eller bliver stjålet**

Meld det straks, hvis dit Visa/dankort forsvinder eller bliver stjålet. Det samme skal ske, hvis du har mistanke om, at din pinkode er afluret, eller at andre anvender dit kort eller kortnummer uretmæssigt. Kontakt straks banken på telefon + 45 38 48 48 48, så dit Visa/dankort bliver spærret og ikke kan bruges.

Udenfor bankens åbningstid skal du kontakte Nets på telefon +45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, bankens navn samt dit kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer. Så bliver dit Visa/dankort straks spærret og kan ikke bruges.

#### **5. Kontakt til din bank**

Når du skal kontakte banken, bør du altid anvende den sikre kommunikationsmetode, som banken har anbefalet – f.eks. via din netbank eller pr. telefon. Når du kommunikerer med din bank på den måde, sikrer du dig imod, at nogen kan aflure din korrespondance.

## Uddrag af Lov om Betalinger

### Hæftelses- og ansvarsregler

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Stk. 3.** Det kan aftales i rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder, at betaleren ikke har ret til tilbagebetaling efter stk. 1, hvis et samtykke til at gennemføre

betalingstransaktioner omfattet af stk. 1 er givet direkte til betalerens udbyder og oplysninger om den fremtidige betalingstransaktion af udbyderen eller betalingsmodtageren blev givet eller stillet til rådighed for betaleren mindst 4 uger inden forfaldsdagen.

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

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

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

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

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

Hele lovtæksten findes på [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk).