

PRIVAT • DAGLIG ØKONOMI

# Almindelige forretningsbetingelser

## Vilkår for behandling af personoplysninger

## Vilkår for betalingskonti

## Oplysning om fortrydelsesret

# Indhold

Almindelige forretningsbetingelser – Privatkunder .....	4
Merkurs specielle vilkår .....	4
1. Renter .....	5
2. Priser på serviceydelser .....	7
3. Meddelelse om rente- og prisændringer .....	8
4. Forbehold ved indbetalinger .....	8
5. Kontrol .....	9
6. Fuldmagter .....	9
7. Refusion af udgifter .....	9
8. Forretninger i udlandet .....	9
9. Adresseændring og flytning til udlandet .....	9
10. Erstatningsansvar .....	10
11. Modregning .....	10
12. Opsigelse og spærring .....	10
13. Sprog og kommunikation .....	11
14. Lovvalg og værneting .....	11
15. Ændring af de almindelige forretningsbetingelser .....	11
Generelle oplysninger .....	11
Vilkår for behandling af personoplysninger .....	13
1. Behandling af dine personoplysninger .....	13
Vilkår for betalingskonti - privatkunder .....	17
1. Indledning .....	17
2. Samtykke til behandling af personoplysninger .....	17
3. Lov om betalingstjenester .....	17
4. Betalingstjenestens væsentligste karakteristika .....	17
5. Oplysninger til brug for gennemførelse af en betalingstjeneste .....	17
6. Form og procedure for samtykke til at udføre en betalingstransaktion og tilbagekaldelse af samtykke .....	18
7. Beskrivelse af tidspunkt, hvor en betalingsordre er modtaget .....	18
8. Maksimal gennemførelsestid .....	18
9. Oplysninger om betalinger .....	19
10. Priser .....	19
11. Vekselkurser .....	19
12. Sprog og kommunikation .....	19
13. Kontrol af posteringer .....	19

14. Underretning.....	19
15. Spærring.....	19
16. Uautoriserede betalingstransaktioner .....	20
17. Merkurs ansvar for gennemførelse af betalingstransaktioner .....	20
18. Tilbagebetaling af betalingstransaktioner iværksat af eller via en betalingsmodtager.....	20
19. Ikrafttræden og varighed .....	20
20. Opsigelse.....	20
21. Klager .....	20
22. Udbyder af betalingstjenester.....	21
23. Lovvalg og værneting .....	21
24. Kopi af disse vilkår .....	21
25. Almindelige forretningsbetingelser m.fl. ....	21
26. Ændringer af Vilkår for betalingskonti .....	21
27. Priser .....	22
Lov om betalinger §§ 97-102.....	22
Oplysning om fortrydelsesret – Privatkunder .....	24
Fortrydelsesret.....	24
Individuelle pensionsaftaler .....	24
Fortrydelsesretten på kreditaftaler.....	24

# Almindelige forretningsbetingelser – Privatkunder

Gældende fra 1. marts 2022

Forretningsbetingelserne gælder for alle dine forretninger med Merkur, medmindre andet er aftalt.

Du må kun bruge dine konti, betalingskort og andre produkter til private formål, medmindre du har indgået skriftlig aftale med os på erhvervsvilkår.

For de fleste forretninger med Merkur gælder der også specifikke aftaler, f.eks. aftale om værdipapirhandel, aftale om Visa/Dankort og aftaler om betalingskonti. For betalingskonti omfattet af lov om betalinger gælder også Vilkår og betingelser for betalingskonti. Har du en aftale på vilkår, der er forskellige fra forretningsbetingelsernes, gælder aftalens vilkår.

Vi registrerer og bruger data om dig for at give dig den bedste rådgivning og de bedste løsninger, og for at overholde de juridiske krav, der stilles til pengeinstitutter. Du kan se mere om, hvilke oplysninger vi registrerer og hvorfor samt dine rettigheder i Vilkår for behandling af personoplysninger i Merkur Andelskasse, der ligger på andelskassens hjemmeside, se også nedenfor.

Almindelige forretningsbetingelsers første del fastlægger dine og Merkurs rettigheder og pligter. Anden del indeholder Merkurs generelle oplysninger om kundeforholdet.

## Merkurs specielle vilkår

Dette afsnit indeholder de specielle forhold, der gælder i netop Merkur, men som ikke findes i andre pengeinstitutter. De øvrige afsnit er mere generelle og ligner tilsvarende forretningsbetingelser i andre pengeinstitutter.

A. Merkur ønsker gennem sit virke at tilgodese sine kunder, andelshavere og øvrige interessenter, samt gennem bankvirksomhed at bidrage til at skabe et samfund, der kan holde langt ud i fremtiden i såvel miljømæssig, social og kulturel henseende.

Privatpersoner, institutioner, foreninger og virksomheder m.v., der ønsker en sådan tilgang til bankvirksomhed, kan blive kunder i Merkur.

Det forudsættes, at den enkelte kunde har overblik over sin egen økonomi og er i stand til at foretage den nødvendige styring. Daglige transaktioner tilrettelægges så vidt muligt ved hjælp af netbank og andre tekniske hjælpemidler.

B. Merkur tilstræber ved fastsættelse af priser og vilkår, at disse ud fra en samlet betragtning, skal forekomme rimelige for kunderne, samtidig med, at de giver Merkur mulighed for at udøve sin virksomhed.

C. Det er en hovedopgave for Merkur at yde og formidle rådgivning og finansiering til virksomheder og institutioner m.v. inden for tre hovedområder: Bæredygtig produktion og handel, sociale virksomheder samt undervisning og kultur. Ved behandlingen af disse sager foretages der ikke kun en økonomisk vurdering, men også etiske, miljømæssige og sociale vurderinger.

En anden hovedopgave for Merkur er at rådgive og finansiere private kunder, bl.a. i form af boliglån. Der foretages altid en individuel kreditvurdering af private kunder, inden der ydes lån, og i relevant omfang kan bæredygtighed og social ansvarlighed indgå i rådgivningen, f.eks. mulighed for energibesparelser i boligen.

D. Merkur tilstræber gennemsigtighed i sit arbejde. Merkur offentliggør derfor de virksomheder, institutioner og almennyttige projekter m.v., der har modtaget lån, kredit eller garantistillelse fra Merkur. Offentliggørelsen finder sted på Merkurs hjemmeside [www.merkur.dk](http://www.merkur.dk) eller en dertil tilknyttet underside. På [www.merkur.dk](http://www.merkur.dk) optræder hver virksomhed m.v. med en kort beskrivelse af sin aktivitet og en markering på et virtuelt kort, hvor virksomhedens geografiske placering er angivet. Teksten på [www.merkur.dk](http://www.merkur.dk) indeholder typisk oplysninger af samme art, som vil kunne findes på kundens egen hjemmeside.

Offentliggørelsen omfatter ingen økonomiske oplysninger, ej heller lånebeløb eller lignende, eller oplysninger, der vil blive anset for fortrolige.

## 1. Renter

### 1.1 Oplysning om rentesatser

Du modtager og/eller betaler renter af indlån samt lån og kreditter. Det betyder, at vi også kan beregne negative renter af indlån på dine konti.

Merkurs almindelige rentesatser fremgår af Merkurs hjemmeside og oplyses på forespørgsel.

Alle rentesatser er variable, medmindre andet fremgår udtrykkeligt.

Løbende aftaleforhold omfatter indgåede aftaleforhold, f.eks. en aftale om en konto eller et lån.

### 1.2 Ændring af variable rentesatser uden varsel

Merkur kan i løbende aftaleforhold uden varsel sætte rentesatser ned på indlån og op på lån og kreditter på grund af udefrakommende forhold, som Merkur ikke har indflydelse på.

Det kan eksempelvis være ændringer af:

- det generelle renteniveau, herunder obligations-, pengemarkeds- og øvrige markedsrenter
- fundingomkostningerne
- kredit- og pengepolitikken i ind- eller udland eller brugen af pengepolitiske instrumenter.

### 1.3 Ændring af variable rentesatser med 1 måneds varsel

Merkur kan i løbende aftaleforhold med 1 måneds varsel, sætte rentesatser ned på indlån og op på lån og kreditter, hvis ændringen er begrundet i forretnings-, markeds- eller lovgivningsmæssige forhold. Det kan f.eks. være:

- der sker ændringer i de forhold, som individuelt blev lagt til grund ved fastsættelsen af dine rentevilkår. Det kan f.eks. være ændringer i dit forretningsomfang med Merkur, herunder ændringer i størrelsen og omfanget af dine indlån, lån eller kreditter,
- ændringen sker for at imødegå øgede omkostninger, herunder som følge af ændrede lovgivningsmæssige krav til pengeinstitutter, stigninger i generelle garantiordninger, eller for at opretholde eller styrke kapitalgrundlaget,
- for at imødegå øgede solvens-, kapital- eller likviditetskrav eller øgede omkostninger ved tilvejebringelse af kapital,
- Merkur ændrer sin generelle rente- og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde, f.eks. for at øge indtjeningen eller opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af Merkurs ressourcer eller kapacitet.

### 1.4 Ændring af variable rentesatser med 6 måneders varsel - Realkreditlignende lån

Ved realkreditlignende lån forstås et lån, der på tidspunktet for låneoptagelsen har en aftalt løbetid på mere end 10 år og en hovedstol på mindst 100.000 kr., og som er sikret ved pant i en ejerbolig, et fritidshus eller en landbrugsejendom beliggende i Danmark. Lånet skal på tidspunktet for låneoptagelsen ligge inden for de lånegrænser, der gælder for realkreditlån, ligesom lånet skal kunne ligge til sikkerhed for særligt dækkede obligationer eller obligationer, som kan betegnes som sådan.

For etablerede realkreditlignende lån kan Merkur af de samme årsager, som nævnt under pkt. 1.3, kun sætte renter op med 6 måneders varsel. Er ændringen begrundet i udefrakommende forhold, som nævnt under pkt. 1.2, som Merkur ikke har indflydelse på, kan Merkur dog sætte renter op uden varsel. Renten kan i sådanne tilfælde ikke ændres udover, hvad det udefrakommende forhold tilsiger.

### 1.5 Overtræksrente og rykkergebyr m.v.

Merkur kan kræve overtræksrente/-provision ved overtræk eller forsinket betaling eller ved udnyttelse i strid med det aftalte samt gebyr for at udsende rykkerbreve og udgifter til juridisk bistand ved inkassation m.v.

Overtræksrente omfatter også morarente.

Oplysning om overtræksrente fås i Merkur.

For betalingskonti fremgår rentesatser for overtræk af kontoudtog og kontoaftalen.

Størrelsen af rykkergebyrer fremgår af Merkurs oversigt over priser for serviceydelser.

## 1.6 Rentedato

Rentedatoen er den dag, hvor en indbetaling, udbetaling eller anden kontobevægelse påvirker beregningen af renten på en konto.

Bogføringsdatoen er den dag, hvor Merkur registrerer en kontobevægelse. Bogføringsdatoen har ikke betydning for renteberegningen.

Lørdage, søn- og helligdage, Grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag samt dagen efter Kristi Himmelfartsdag er ikke bankdage.

## 1.7 Indbetalinger

Ved kontant indbetaling, herunder indbetaling med kort, f.eks. Dankort eller Visa/Dankort, er rentedatoen samme bankdag som indbetalingen.

Ved overførsel i danske kroner fra andre danske pengeinstitutter er rentedatoen den bankdag, beløbet modtages af Merkur.

Ved overførsel i danske kroner mellem konti i Merkur er rentedatoen den bankdag, beløbet indsættes på modtagerens konto.

Ved overførsel fra udlandet og modtagelse i anden valuta end DKK i Danmark henvises til Betingelser for overførsel til og fra udlandet.

## 1.8 Udbetalinger

Ved udbetaling eller overførsel fra en konto er rentedatoen den bankdag, beløbet hæves.

Ved anvendelse af kort i butik eller automat er rentedatoen den dag, beløbet hæves på kontoen. Det er som udgangspunkt samme dag, som kortet anvendes. Rentedatoen er den førstkommande bankdag, hvor beløbet hæves på kontoen på en ikke-bankdag.

Ved overførsel til udlandet og overførsel i anden valuta end DKK i Danmark henvises til Betingelser for overførsel til og fra udlandet.

## 1.9 Særlige kontoformer og bevægelser

For visse særlige bevægelser og kontoformer beregnes der rente efter særlige rentedatometoder, f.eks. ved handel med værdipapirer samt ved ind- og udbetaling i fremmed valuta.

## 1.10 Beregning og tilskrivning af renter og provision

Rente beregnes dagligt.

Renter tilskrives typisk en gang årligt bagud for indlån. På garantier, lån og kreditter tilskrives rente og provision enten månedsvis, kvartalsvis eller halvårligt.

Merkur kan vælge at hæve negativ indlånsrente hvert kvartal.

Negativ indlånsrente hæves enten på de berørte konti og/eller samlet på en eller flere af dine konti.

Merkurs mulighed for at hæve negativ indlånsrente gælder, uanset hvad der evt. måtte fremgå ift. de enkelte konti.

Merkur kan bestemme, at renter under et vist beløb bortfalder eller videreføres til næste termin.

Merkur kan til enhver tid vælge at standse rentetilskrivningen på misligholdte fordringer administrativt og regnskabsmæssigt.

Hvis rentetilskrivningen standser, og det ikke er efter aftale med dig, betyder det ikke, at Merkur giver afkald på at få forrentet sit krav og at kræve dækning for senere påløbne omkostninger. Dette gælder, selv om der på et kontoudskrift eller lignende står, at rentetilskrivningen er standset.

## 2. Priser på serviceydelser

Priser betegnes også som gebyrer

### 2.1 Oplysning om priser på serviceydelser

Merkur kan tage betaling for sine serviceydelser til dig og for at besvare henvendelser om dig, når Merkur har pligt til at svare.

Merkurs almindelige priser for serviceydelser fremgår af Merkurs hjemmeside og oplyses på forespørgsel.

Løbende aftaleforhold omfatter indgåede aftaleforhold, f.eks. en aftale om en konto eller aftale om netbank.

### 2.2 Ændring af priser uden varsel

Merkur kan uden varsel indføre og sætte priser op for enkeltstående ydelser og generelt for nye aftaler.

Merkur kan i løbende aftaleforhold uden varsel sætte sine priser op og indføre nye priser på grund af udefrakommende forhold, som Merkur ikke har indflydelse på. Det kan eksempelvis være ændringer af:

- fundingomkostningerne
- kredit- og pengepolitikken i ind- eller udland eller brugen af pengepolitiske instrumenter.

### 2.3 Ændring af priser med 1 måneds varsel

Merkur kan i løbende aftaleforhold med 1 måneds varsel sætte sine priser op og indføre nye priser, hvis ændringen er begrundet i forretnings-, markeds- eller lovgivningsmæssige forhold. Det kan f.eks. være:

- der sker ændringer i de forhold, som individuelt blev lagt til grund ved fastsættelsen af dine prisvilkår. Det kan f.eks. være ændringer i dit forretningsomfang med Merkur, herunder ændringer i størrelsen og omfanget af dine indlån, lån eller kreditter,
- ændringen sker for at imødegå øgede omkostninger, herunder som følge af ændrede lovgivningsmæssige krav til pengeinstitutter, stigninger i generelle garantiordninger, eller for at opretholde eller styrke kapitalgrundlaget,
- for at imødegå øgede solvens-, kapital- eller likviditetskrav eller øgede omkostninger ved tilvejebringelse af kapital,
- Merkur ændrer sin generelle prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde, f.eks. for at øge indtjeningen eller opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af pengeinstituttets ressourcer eller kapacitet,
- For at imødegå en generel øget kreditrisiko for Merkur.

Nye priser er priser for ydelser, som Merkur ikke tidligere har taget betaling for.

## 2.4 Ændring af priser for betalingskonti med 2 måneders varsel

I løbende aftaleforhold om betalingskonti, hvorved forstås en konto oprettet med henblik på at gennemføre betalingstransaktioner, kan Merkur kun sætte sine priser op og indføre nye priser med et varsel på 2 måneder.

## 2.5 Ændring af priser med 3 måneders varsel

For etablerede boliglån kan Merkur af samme årsager, som nævnt under pkt. 2.3, kun sætte sine priser op og indføre nye priser med et varsel på 3 måneder.

## 2.6 Ændring af priser med 6 måneders varsel

For etablerede realkreditlignende lån kan Merkur af samme årsager, som nævnt under pkt. 2.3, sætte sine priser op og indføre nye priser med et varsel på 6 måneder.

## 3. Meddelelse om rente- og prisændringer

Rente- og prisændringer annonceres på Merkurs hjemmeside samt ved direkte besked. Du vil få besked ved individuel kommunikation om væsentlige rente- og prisændringer til ugunst for dig, om indførelse af negative renter og indførelse af nye priser, som skal varsles.

Renteændringer vil også fremgå af det første kontoudskrift eller opgørelse efter ændringen.

Du får under alle omstændigheder skriftlig eller elektronisk besked senest dagen forud om

- enhver ændring af renten på udlån og
- forhøjelse af renten eller priser på kreditter.

Ved ændring af renten på udlån indeholder den skriftlige eller elektroniske besked også oplysninger om eventuelle ændringer af fremtidige betalingers størrelse, antal eller hyppighed.

Du får også skriftlig eller elektronisk besked om prisændringer på betalingskonti.

Du får også skriftlig eller elektronisk besked om renteændringer på SDO-lån, efter ændringen er trådt i kraft ved refinansiering af lånet.

Ændring af renter baseret på referencesatser, f.eks. Nationalbankens indskudsbevisrente, fremgår alene af kontoudskrifter eller opgørelser fra Merkur.

## 4. Forbehold ved indbetalinger

Alle indbetalinger på din konto, der ikke sker kontant, sker med forbehold af, at Merkur modtager beløbet. Forbeholdet gælder, selvom det ikke er nævnt i kvittering eller anden meddelelse om indbetalingen.

Indbetaling på din konto sker til angivet kontonummer, uanset andre angivne oplysninger.

Merkur kan tilbageføre beløb, der er indsat på din konto ved en åbenlys fejl, f.eks. hvis det samme beløb indsættes to gange.

Merkur kan ifølge aftale med andre danske pengeinstitutter være forpligtet til at tilbageføre eller spærre beløb, f.eks. beløb, der er overført som følge af svindel.



Hvis Merkur har mistanke om, at beløb er modtaget som følge af svindel, kan Merkur spærre konti indtil modtagelse af dokumentation for din berettigelse til beløbet.

## 5. Kontrol

Du har pligt til løbende at gennemgå posteringerne på dine konti. Er der posteringer, som du ikke kan vedkende dig, skal du hurtigst muligt kontakte Merkur.

Indsigelser vedrørende betalingstransaktioner, omfattet af betalingsloven, skal dog ske, inden der er gået 13 måneder efter, at transaktionen er gennemført.

## 6. Fuldmagter

Hver ejer kan disponere alene over fælles konti og depoter, medmindre Merkur får besked om andet. Det samme gælder for flere værgers adgang til at disponere over en umyndigs konto.

Du kan give en anden person fuldmagt til dine konti og depoter. Dette sker skriftligt og normalt på Merkurs fuldmagtsblanket.

Du kan til enhver tid ændre eller tilbagekalde en fuldmagt. Ændring eller tilbagekaldelse af fuldmagten skal ligeledes ske skriftligt.

Fuldmagten ophører automatisk, når Merkur bliver bekendt med fuldmagtgivers død, og konti og depoter bliver spærret, indtil Skifteretten har taget stilling til boets behandling.

Fælles konti og fælles depoter bliver også spærret, når Merkur bliver bekendt med ejers død.

## 7. Refusion af udgifter

Merkur har ret til at få refunderet følgende:

- beløb, som Merkur lægger ud på dine vegne. Det kan f.eks. være skatter og afgifter samt udgifter til kommunikation,
- udgifter, som Merkur har, hvis du misligholder dine aftaler. Det kan f.eks. være betaling af forsikringspræmier, udgifter der knytter sig til pantsatte sikkerheder, retsafgifter, juridisk bistand m.v.

## 8. Forretninger i udlandet

Hvis Merkur på dine vegne skal udføre forretninger i udlandet, vælger Merkur en forretningsforbindelse, medmindre andet er aftalt. Merkur er uden ansvar for fejl, der begås af det benyttede pengeinstitut samt for dettes kreditværdighed.

Hvis du har depot af udenlandske værdipapirer gennem Merkur, er Merkur ansvarlig for den udenlandske forretningsforbindelses mulige fejl og for dennes kreditværdighed, medmindre du selv har valgt forretningsforbindelsen.

Både du og Merkur er underkastet de retsregler, sædvaner og forretningsbetingelser, der gælder for aftalen med det udenlandske pengeinstitut.

## 9. Adresseændring og flytning til udlandet

Du har pligt til at give os besked, hvis du ændrer din bopælsadresse. Hvis du flytter til, bor eller tager længerevarende ophold i et land uden for EU eller EØS, er det ikke sikkert, at Merkur kan tilbyde dig de samme produkter og services, som hvis du bor i Danmark eller et andet EU- eller EØS-land.

## 10. Erstatningsansvar

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

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

Merkurs ansvarsfrihed gælder ikke, hvis

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

## 11. Modregning

Merkur kan uden forudgående meddelelse modregne ethvert forfaldent tilgodehavende hos dig i ethvert tilgodehavende, som du har eller får hos Merkur. Modregning omfatter også Merkurs andele, jf. vedtægternes § 6, stk. 2.

Det gælder dog ikke den del af din løn eller offentlige ydelser m.v., som er nødvendig til at dække almindelige leveomkostninger. Visse indlån er efter lovgivningen sikret mod kreditorforfølgning og dermed modregning.

Merkur giver besked ved modregning.

## 12. Opsigelse og spærring

Merkur og du kan til enhver tid opsige kundeforholdet uden varsel, medmindre der er aftalt andet.

Ved Merkurs opsigelse har du krav på en saglig begrundelse på papir eller elektronisk.

Når kundeforholdet ophører, kan Merkur opsige garanti- og kautionsforpligtelser, herunder forpligtelser i fremmed valuta samt frigøre sig fra andre forpligtelser, der måtte være indgået for dig. Du er forpligtet til at frigøre Merkur fra alle forpligtelser indgået på dine vegne samt om nødvendigt at stille sikkerhed herfor.

Merkur kan opsige et kundeforhold uden varsel, hvis du ikke giver Merkur de oplysninger, som vi vurderer er nødvendige at indhente fra dig i henhold til lovgivningen, f.eks. hvidvaskloven eller skattekontrolloven.

Merkur kan desuden opsige et kundeforhold uden varsel, hvis du helt eller delvist bliver omfattet af sanktioner fra myndigheder, herunder EU eller FN, som er optaget på Udenrigsministeriets oversigt over sanktioner. Det samme gælder i forhold til personer, der er berettiget til at disponere på dine vegne, eller som er dine nærtstående.

Du vil blive orienteret om opsigelsen ved en personlig rettet meddelelse eller på anden måde.

Merkur kan i øvrigt spærre dine konti, din adgang til Netbank, Mobilbank og andres services og produkter, hvis du ikke fuldt ud giver Merkur de oplysninger, Merkur er forpligtet til at indhente efter lovgivningen.

## 13. Sprog og kommunikation

### Sprog

Merkur indgår aftaler og kommunikerer på dansk, medmindre andet fremgår af den konkrete aftale.

### Elektronisk kommunikation

Du modtager som udgangspunkt alle udskrifter, meddelelser, aftaler og vilkår m.v. fra Merkur elektronisk i bl.a. e-boks, uanset om der i aftaler og vilkår m.v. anvendes udtryk som skriftligt, brev m.v.

Du kan indgå aftale med Merkur om, at meddelelser og aftaler m.v. tilsendes på papir, men det kan være forbundet med gebyr.

Merkur kan altid beslutte at sende meddelelser, aftaler, vilkår m.v. på papir. Du betaler ikke gebyr, hvis Merkur på eget initiativ fremsender meddelelser eller aftaler m.v. på papir.

Elektroniske breve og dokumenter har samme retsvirkning, som var de modtaget med almindelig post.

## 14. Lovvalg og værneting

Retlige tvister med dig afgøres efter dansk ret og ved en dansk domstol.

## 15. Ændring af de almindelige forretningsbetingelser

Merkur kan ændre de Almindelige forretningsbetingelser uden varsel, når det er til fordel for dig. Ellers vil ændringer ske med 1 måneders varsel.

Når der er tale om en ændring til ugunst for dig, får du direkte besked om ændringen. Desuden annonceres ændringerne på Merkurs hjemmeside.

## Generelle oplysninger

Generelle oplysninger om kundeforholdet, herunder information som Merkur har pligt til at informere om.

### 1. God skik for finansielle virksomheder

Efter bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder skal Merkur oplyse om modtagelse af provisioner eller andet vederlag ved formidling af produkter og ydelser.

Oplysninger om samarbejdspartnere og modtagelse af provisioner fås på [www.merkur.dk](http://www.merkur.dk) eller i Merkur.

### 2. Klager

Hvis du ønsker at klage over Merkur, skal du i første omgang kontakte din afdeling.

Hvis du herefter fortsat er uenig i Merkurs behandling af din henvendelse eller resultatet heraf, kan du kontakte den klageansvarlige i Merkur. Oplysninger om den klageansvarlige fås i Merkur eller på Merkurs hjemmeside.

Fører henvendelsen ikke til en tilfredsstillende løsning, kan du vælge at indbringe din klage for Det Finansielle Ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K, tlf. 35 43 63 33, [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk). EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af klage over en ydelse købt online. Klage indgives på <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal Merkurs e-mail adresse [merkur@merkur.dk](mailto:merkur@merkur.dk) angives.

Klager vedrørende Merkurs overholdelse af den finansielle lovgivning kan indbringes for Finanstilsynet.

Klager over Merkurs behandling af personoplysninger kan indbringes for Datatilsynet, Carl Jacobsensvej 25, 2500 Valby, tlf. 33 19 32 00, [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

### 3. Tilsyn

Merkur Andelskasse har tilladelse som pengeinstitut, FT-nr. 13460. Merkur er undergivet tilsyn af Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø, tlf. nr. 33 55 82 82, [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk).

### 4. Garantiformuens dækning af indskydere og investorer

Som kunde i Merkur er man i vidt omfang dækket af tab i tilfælde af Merkurs konkurs gennem Garantiformuens dækning af indskydere og investorer.

Garantiformuen dækker bl.a. navnenoterede indskud med op til et beløb svarende til 100.000 euro pr. indskyder. Visse indskud dækkes i en begrænset periode med højere beløb. Pensionskonti dækkes uden beløbsgrænse. Indskud foretaget før 1. juni 2015, og som før denne dato var dækket uden beløbsgrænse, vil fortsat være dækket fuldt ud frem til tidspunktet for mulig udbetaling til berettigede eller formålets ophør. Garantifonden dækker også op til et beløb svarende til 20.000 euro, hvis du som investor lider tab, fordi Merkur ikke kan tilbagelevere dine værdipapirer, som opbevares, administreres eller forvaltes af Merkur. Yderligere information findes på Garantiformuens hjemmeside [www.gii.dk](http://www.gii.dk) og Merkurs egen hjemmeside.

### 5. Kontaktoplysninger

Merkur Andelskasse  
Vesterbrogade 40, 1.  
1620 København V  
Tlf. 7027 2706  
[merkur@merkur.dk](mailto:merkur@merkur.dk)  
Merkurs CVR-nr.: 2425 5689.

Merkurs persondataansvarlige, Camilla Reinholdt kan kontaktes på tlf. 6265 6991 eller [gdpr@merkur.dk](mailto:gdpr@merkur.dk).

### 6. Ændring af Generelle oplysninger

Merkur kan ændre Generelle oplysninger uden varsel.

Oplysning om ændring af de Generelle oplysninger sker skriftligt, elektronisk eller annonceres på Merkurs hjemmeside.

# Vilkår for behandling af personoplysninger

## 1. Behandling af dine personoplysninger

### Indsamling og behandling af dine personoplysninger

For at Merkur kan betjene dig, har Merkur brug for dit navn, adresse og CPR-nr. Du skal derudover oplyse om dine skattemæssige forhold. Du skal dokumentere oplysningerne og vise pas eller anden dokumentation med billede og CPR-nr.

Desuden skal du oplyse om formålet med og det forventede omfang af dit kundeforhold i andelskassen.

Når Merkur beder om oplysninger, er det frivilligt, om du vil afgive dem. Hvis du ikke ønsker at afgive oplysningerne til Merkur, kan det dog betyde, at andelskassen ikke kan rådgive eller i øvrigt betjene dig yderligere

### Formål med behandling af personoplysninger

Merkur behandler oplysninger om dig til brug for udbud af finansielle tjenesteydelser af enhver art, herunder i forbindelse med:

- betalinger
- kunderådgivning
- kundepleje
- kundeadministration
- kreditvurdering
- markedsføring og
- opfyldelse af forpligtelser i henhold til lovgivningen.

Bruger du kredit- eller betalingskort, netbank eller anden betalingsformidling m.v., henter Merkur oplysninger fra forretninger, pengeinstitutter og andre. Det gør Merkur for, at Merkur kan gennemføre betalinger, udarbejde kontoudskrifter, betalingsoversigter og lignende.

Merkur indhenter oplysninger fra Det Centrale Personregister og andre offentligt tilgængelige kilder og registre. Ved kreditvurdering undersøger Merkur, om der er oplysninger registreret om dig i kreditoplysningsbureauer og advarselsregistre. Merkur opdaterer oplysningerne løbende.

I forbindelse med ind- og udbetalinger af enhver art indhenter Merkur oplysninger fra indbetalere, forretninger, pengeinstitutter og andre med henblik på at gennemføre betalingen korrekt og for at overholde lovgivningen samt udarbejde kontoudskrifter, betalingsoversigter m.v.

I overensstemmelse med hvidvasklovgivningen indhenter Merkur løbende oplysninger om formålet med og det tilsigtede omfang af kundeforholdet med Merkur. Der indhentes desuden løbende oplysninger om, hvor dine midler stammer fra og om usædvanlige transaktioner og transaktionsmønstre. I øvrigt indhenter Merkur oplysninger, som Merkur efter en risikovurdering, finder nødvendige for at sikre opfyldelse af loven.

Merkur modtager oplysninger om dig fra samarbejdspartnere herunder korrespondentbanker og andre pengeinstitutter, i de særlige tilfælde, hvor du har givet samtykke, eller lovgivningen giver mulighed herfor.

For at sikre at du kan handle værdipapirer gennem Merkur, indhenter Merkur oplysninger om statsborgerskab, skattemærke og/eller andre oplysninger krævet af myndighederne, når det er relevant til brug for indrapportering af dine handler med værdipapirer til myndighederne.

## Telefonoptagelser og tv-overvågning

For at sikre dokumentation for aftaler og korrekt betjening kan Merkur optage og gemme telefonsamtaler med dig. Merkur optager blandt andet telefonsamtaler, der kan føre eller fører til transaktioner om værdipapirer m.v.

Af hensyn til sikkerheden sker der tv-overvågning m.v. af for eksempel kundeekspeditioner, indgange, facader, adgangs- og flugtveje.

## Opbevaring af person- og kundeoplysninger

Merkur opbevarer kun dine oplysninger, så længe der er et formål med opbevaringen, herunder så længe oplysningerne er relevante og nødvendige.

Efter hvidvasklovgivningen opbevares oplysninger, dokumenter og registreringer i mindst 5 år efter kundeforholdets ophør.

Merkur gemmer oplysninger, som du har givet andelskassen med henblik på at opnå et kundeforhold, i op til to år – selvom kundeforholdet ender med ikke at blive etableret. Det gør Merkur for at sikre sig mod svig.

## Grundlag for behandling af dine personoplysninger

For at kunne være kunde hos Merkur er du forpligtet til at give Merkur en række oplysninger som følge af lovgivningen.

Lovgrundlaget for Merkurs behandling er den finansielle regulering samt anden lovgivning, herunder

- Betalingsloven
- Bogføringsloven
- Databeskyttelsesloven
- Hvidvaskloven
- Kreditaftaleloven
- Skattekontrolloven
- TV-overvågningsloven
- Databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven

Derudover kan der ske behandling af dine oplysninger, hvis behandlingen er nødvendig som følge af en aftale, du har indgået eller overvejer at indgå med Merkur, eller hvis du har givet dit samtykke.

Merkur foretager endvidere behandling af dine oplysninger, når det er nødvendigt for at forfølge en legitim interesse for Merkur. Det kan f.eks. være til forebyggelse af misbrug og tab, til brug for styrkelse af IT- og betalingsikkerheden samt til direkte markedsføring.

## Videregivelse af oplysninger om dig

Merkurs ansatte har tavshedspligt.

Oplysninger om dig videregives kun med dit samtykke, eller når Merkur er forpligtet eller berettiget til at videregive oplysningerne i henhold til lovgivningen.

Sædvanlige oplysninger om kundeforhold kan f.eks. videregives uden samtykke til samarbejdspartnere til brug for varetagelse af administrative opgaver.

Oplysninger om dig kan f.eks. også videregives uden samtykke til:

- SKAT, Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet (SØIK), herunder Hvidvasksekretariatet, Nationalbanken og andre offentlige myndigheder, når Merkur er forpligtet til videregivelsen
- Andre pengeinstitutter m.v. til brug for korrekt registrering ved overførsel af penge
- Kreditoplysningsbureauer og advarselsregistre ved kreditvurdering og dine misligholdelse af aftaler

I forbindelse med IT-udvikling, hosting og support overføres personoplysninger til databehandlere, herunder databehandlere i tredjelande uden for EU og EØS.

Merkur bruger en række juridiske mekanismer, herunder standardkontrakter godkendt af EU-Kommissionen eller Datatilsynet, til at sikre, at dine rettigheder og beskyttelsesniveauet følger med dine data.

### **Indsigt i dine personoplysninger**

Du kan få indsigt i, hvilke oplysninger Merkur behandler om dig, hvor de stammer fra, og hvad Merkur anvender dem til. Du kan få oplyst, hvor længe Merkur opbevarer dine data og eventuelle modtagere af dine data, i det omfang de måtte være blevet videregivet.

Adgangen kan dog være begrænset af lovgivningen, hensynet til andre personers privatlivsbeskyttelse og hensynet til Merkurs forretningsgrundlag og forretningspraksis, ligesom Merkurs know-how, forretningshemmeligheder samt interne vurderinger og materiale kan være undtaget fra indsigtsretten.

### **Automatiske afgørelser, herunder profilering**

Merkur træffer automatiske afgørelser herunder profilering. Du har mulighed for at få indsigt i, hvordan afgørelsen er truffet og konsekvenserne af behandlingen, og du har mulighed for en manuel behandling af en eventuel automatisk vurdering.

### **Berigtigelse eller sletning af dine personoplysninger**

Hvis de oplysninger, Merkur behandler om dig, er ukorrekte, ufuldstændige eller irrelevante, har du ret til at få oplysninger rettet eller slettet med de begrænsninger, der følger af lovgivningen. Med mindre oplysningerne er nødvendige for at gøre et retskrav gældende har du ret til, at Merkurs behandling alene er begrænset til opbevaring, indtil oplysningernes korrekthed kan fastslås, eller det kan kontrolleres, om Merkurs legitime interesser går forud for dine interesser.

### **Begrænsning af behandling**

Hvis du bestrider korrektheden af de oplysninger, som Merkur har registreret om dig, eller har du har gjort indsigelse mod den behandling, som oplysningerne er genstand for, kan du kræve, at Merkur begrænser behandlingen af disse oplysninger til opbevaring. Behandlingen er alene begrænset til opbevaring, indtil oplysningernes korrekthed kan fastslås, eller det kan kontrolleres, om Merkurs legitime interesser går forud for dine interesser.

Hvis du har krav på sletning af de oplysninger, som Merkur har registreret om dig, kan du i stedet anmode Merkur om at begrænse behandlingen af disse oplysninger til opbevaring.

Hvis behandling af de oplysninger, Merkur har registreret om dig, alene er nødvendig for at gøre et retskrav gældende, kan du ligeledes kræve, at øvrig behandling af disse oplysninger begrænses til opbevaring. Merkur har mulighed for at foretage anden behandling, hvis det er nødvendigt for at gøre retskrav gældende eller du har givet dit samtykke hertil.

### **Indsigelse mod behandling**

Hvis Merkur behandler oplysninger om dig under henvisning til en legitim interesse fra Merkurs side, har du mulighed for at gøre indsigelse mod behandlingen, medmindre der er vægtige legitime grunde til behandlingen, der går forud for dine interesser.

Du kan derudover til enhver tid gøre indsigelse mod, at oplysninger om dig behandles til direkte markedsføring.

## **Dataportabilitet**

Hvis Merkur behandler oplysningerne om dig på baggrund af dit samtykke eller som følge af en aftale, og behandlingen foretages automatisk, har du ret til at få de oplysninger, du selv har leveret til Merkur, udleveret i et elektronisk format.

## **Tilbagekaldelse af samtykke**

Hvis du har givet samtykke til behandling af oplysninger, kan du til enhver tid tilbagekalde dit samtykke. Din tilbagekaldelse vil ikke berøre lovligheden af behandling, der er foretaget inden tilbagetrækning af samtykke.

## **Kontakt**

Merkurs persondataansvarlige, Camilla Reinholdt kan kontaktes på tlf. 6265 6991 eller [gdpr@merkur.dk](mailto:gdpr@merkur.dk).



# Vilkår for betalingskonti - privatkunder

Gældende fra den 3. august 2019.

## 1. Indledning

Disse vilkår gælder for betalingskonti oprettet med henblik på at gennemføre betalingstjenester.

En betalingskonto er f.eks. en lønkonto, men ikke en børneopsparingskonto.

Bortset fra kontante ind- og udbetalinger i Merkurs afdelinger og overførsler til dine konti, forudsætter anvendelse af betalingstjenester en særskilt aftale om brug af betalingsinstrumenter f.eks. kortvilkår.

## 2. Samtykke til behandling af personoplysninger

Ved indgåelse af en aftale om oprettelse af en betalingskonto giver du samtidig samtykke til, at der kan ske behandling af dine personoplysninger i forbindelse med udbuddet af denne tjeneste, herunder til brug for og i forbindelse med gennemførelse eller korrektion af betalingstransaktioner. De personoplysninger, der kan behandles, kan f.eks. være cpr.nr., adresse og kontonummer.

Oplysningerne opbevares i løbende år plus fem år.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke, men du skal være opmærksom på, at du i så fald ikke kan bruge din konto.

## 3. Lov om betalingstjenester

Lov om betalinger finder anvendelse på ind- og udbetalinger på betalingskonti. Uddrag af loven vedrørende hæftelse og ansvar er vedlagt.

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

## 4. Betalingstjenestens væsentligste karakteristika

Betalingstjenester er tjenester, der muliggør ind- og udbetalinger på en betalingskonto, f.eks. Netbank og Visa/Dankort.

Indbetalinger på en betalingskonto kan ske kontant af dig eller andre, ved checks modtaget fra udlandet, ved overførsel fra en konto i Merkur og overførsel fra et andet pengeinstitut.

Udbetalinger fra en betalingskonto kan ske kontant af dig, ved overførsel til konti i Merkur, til konti i andre pengeinstitutter, ved brug af betalingsinstrumenter og ved betaling af regninger.

## 5. Oplysninger til brug for gennemførelse af en betalingstjeneste

Ved udbetalinger skal du oplyse registreringsnummer og kontonummer tilhørende kontoen, hvor beløbet skal udbetales fra.

Ved indenlandske overførsler skal du desuden oplyse registreringsnummer og kontonummer tilhørende den konto, hvor beløbet skal overføres til.

Ved grænseoverskridende betalingstransaktioner skal du endvidere oplyse IBAN-nr. og SWIFT-kode på modtager.

SWIFT skal udlevere oplysninger om overførslen til de amerikanske myndigheder, hvis der er mistanke om hvidvask af penge eller finansiering af terrorisme.

Ved betaling af fælles indbetalingskort skal FI-kreditnummer oplyses.

Merkur betragter en betalingsordre, der gennemføres i overensstemmelse med den entydige identifikationskode, som er angivet i betalingsordren, som korrekt gennemført.

## 6. Form og procedure for samtykke til at udføre en betalingstransaktion og tilbagekaldelse af samtykke

Du kan eksempelvis afgive betalingsordrer på følgende måder:

- Ved personlig henvendelse i Merkur
- Via netbank
- Via fremsendelse af brev til Merkur.

En udbetaling skal bekræftes ved din underskrift eller ved brug af NemID i Netbank.

En forudsætning for, at Merkur kan gennemføre en betalingsordre er, at der er dækning for beløbet på den pågældende konto.

Når Merkur har modtaget en betalingsordre, kan den ikke tilbagekaldes.

En betalingsordre, der først skal gennemføres på et senere tidspunkt, kan dog tilbagekaldes senest ved slutningen af bankdagen før den aftalte dato.

Hvis du ønsker at tilbagekalde en betalingsordre, kan det ske via din netbank eller ved henvendelse til Merkur. Merkur forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr for tilbagekaldelsen.

Hvis en betalingsordre afvises på grund af faktuelle fejl, vil Merkur underrette dig herom, om begrundelsen for afvisningen og om proceduren for at rette den fejl, som har ført til afvisningen.

## 7. Beskrivelse af tidspunkt, hvor en betalingsordre er modtaget

En betalingsordre anses for modtaget på den bankdag, hvor Merkur modtager betalingsordren.

Lørdage, søn- og helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag, grundlovsdag og fredag efter Kr. himmelfartsdag er ikke bankdage.

Betalingsordrer, der modtages tæt på slutningen af en bankdag eller mellem to bankdage, anses for at være modtaget den følgende bankdag og vil først blive ekspederet den kommende bankdag. Du kan få yderligere oplysninger om sidste frist for modtagelse af betalingsordrer, der skal ekspederes samme bankdag, ved henvendelse i Merkur.

## 8. Maksimal gennemførelsestid

Gennemførelsestiden er den tid, det tager, inden betalingstransaktionen krediteres modtagerens konto.

Den maksimale gennemførelsestid for ind- og udbetalinger i Danmark og til og fra EØS-lande i EØS-valutaer er normalt 1 bankdag, men er i øvrigt afhængig af overførelstype og valuta.

For betalingsordrer der modtages på papir, herunder indbetalingskort, blanketter eller elektronisk meddelelse, kan gennemførelsestiden være op til 2 bankdage.

## 9. Oplysninger om betalinger

Oplysninger om transaktioner stilles til rådighed på papir eller elektronisk mindst 1 gang om måneden.

## 10. Priser

Merkurs priser fremgår af Merkurs prislister. Herudover stiller Merkur mindst en gang om måneden oplysninger om konkrete betalinger tilknyttet en betalingskonto til din rådighed.

Overføres der et beløb til din konto, er Merkur berettiget til at trække eventuel betaling forbundet med overførslen af det overførte beløb, før beløbet indsættes på din konto.

Merkur forbeholder sig ret til at opkræve betaling i forbindelse med underretning om begrundelse for en afvist betalingsordre.

Merkur forbeholder sig ret til at opkræve betaling ved forsøg på tilbageførsel af midler, hvor du har oplyst en forkert konto eller identifikationskode.

Når Merkur modtager en overførsel fra udlandet, trækkes eventuel betaling fra det overførte beløb.

## 11. Vekselkurser

Veksling af valuta sker til de af Merkur fastsatte kurser for køb og salg på den arbejdsdag, hvor ind- og udbetaling gennemføres.

Merkur kan foretage ændringer i den fastlagte vekselkurs uden varsel.

## 12. Sprog og kommunikation

Merkur indgår aftaler og kommunikerer på dansk, medmindre andet fremgår af den konkrete aftale.

## 13. Kontrol af posteringer

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer eller du ikke mener at have foretaget, skal du henvende dig i Merkur snarest muligt.

Du skal være opmærksom på, at din mulighed for at gøre indsigelse mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner under alle omstændigheder bortfalder 13 måneder efter at beløbet er hævet på din konto.

## 14. Underretning

Ved mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler kan Merkur underrette dig ved telefonisk henvendelse, meddelelse i netbank eller anden tilsvarende sikker procedure.

## 15. Spærring

Merkur er berettiget til straks at spærre for brug af en betalingstjeneste eller undlade at gennemføre en betalingstransaktion, hvis:

- a) der er kendskab til eller mistanke om, at der sker uberettiget brug af tredjemand,

- b) der er kendskab til eller mistanke om, at data om betalingstjenester eller betalingsinstrumenter er blevet kompromitterede,
- c) der inden for kort tid sker brug af en betalingstjeneste, der afviger fra det normale,
- d) du eller en person, der handler på dine vegne, må antages at mangle evnen til at handle fornuftsmæssigt,
- e) kundeforholdet eller den konto, som betalingstjenesten er knyttet til, er opsagt af dig eller Merkur, eller der foreligger forhold, der gør, at kontoen uden varsel kan opsiges,
- f) disse vilkår overtrædes, herunder hvis den betalingskonto, som betalingstjenesten er knyttet til, bliver overtrukket,
- g) der i øvrigt er væsentlig forhøjet risiko for, at du ikke kan opfylde din betalingsforpligtelse, uanset om der er stillet en kreditfacilitet til rådighed i forbindelse med betalingstjenesten,
- h) et betalingsinstrument er blevet fornyet, og det tidligere af sikkerhedsmæssige grunde skal spærres,
- i) aftalte beløbsgrænser overskrides, eller
- j) det i øvrigt er nødvendigt af hensyn til betalingstjenestens sikkerhed eller ved en eventuel mistanke om uberettiget brug.

I tilfælde af overtræk modtager du, hvis det er muligt, en rykker før betalingstjenesten bliver spærret.

Hvis Merkur er nødt til at spærre betalingstjenesten øjeblikkeligt, modtager du umiddelbart efter spærringen besked herom med angivelse af årsag og tidspunkt.

## 16. Uautoriserede betalingstransaktioner

Hæftelses- og ansvar sker i overensstemmelse med betalingslovens § 97-100 som er vedlagt.

## 17. Merkurs ansvar for gennemførelse af betalingstransaktioner

Merkur er ansvarlig for dine direkte tab for manglende eller mangelfuld gennemførelse af betalinger i overensstemmelse med disse vilkår. Det gælder dog ikke, hvis Merkur kan bevise, at betalingsmodtagers pengeinstitut har modtaget beløbet.

## 18. Tilbagebetaling af betalingstransaktioner iværksat af eller via en betalingsmodtager

Hæftelses- og ansvarsregler sker i overensstemmelse med betalingslovens § 101 og § 102 som er vedlagt.

## 19. Ikrafttræden og varighed

Disse vilkår gælder fra den angivne dato, og indtil de ændres eller opsiges af Merkur.

## 20. Opsigelse

Ønsker du at opsig dine aftaler om brug af betalingstjenester, skal dette ske skriftligt med 1 måneds varsel.

Merkur kan med 2 måneders varsel opsig aftaler om betalingstjenester.

## 21. Klager

Hvis du ønsker at klage over Merkur, skal du i første omgang kontakte Merkur.

Hvis du herefter fortsat er uenig i Merkurs behandling af din henvendelse eller resultatet heraf, kan du kontakte den klageansvarlige i Merkur. Oplysninger om den klageansvarlige fås i Merkur eller på Merkurs hjemmeside.

Fører henvendelsen ikke til en tilfredsstillende løsning, kan du vælge at indbringe din klage for Det Finansielle Ankenævn, St. Kongensgade 62, , 2. sal, 1264 København K, tlf. 35 43 63 33, [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk).

Klager vedrørende Merkurs overholdelse af den finansielle lovgivning kan indbringes for Finanstilsynet, [www.finstilsynet.dk](http://www.finstilsynet.dk).

Klager over Merkurs behandling af personoplysninger kan indbringes for Datatilsynet, [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

## 22. Udbyder af betalingstjenester

Merkur Andelskasse har tilladelse som pengeinstitut og er undergivet tilsyn af Finanstilsynet, [www.finstilsynet.dk](http://www.finstilsynet.dk).

Merkur kan kontaktes på flg. adresse:

Merkur Andelskasse  
Vesterbrogade 40, 1.  
1620 København V  
Tlf. 7027 2706  
[merkur@merkur.dk](mailto:merkur@merkur.dk)

## 23. Lovvalg og værneting

Retlige tvister med dig afgøres efter dansk ret og ved en dansk domstol.

## 24. Kopi af disse vilkår

Du kan til enhver tid få kopi af disse vilkår ved henvendelse til Merkur eller finde dem på Merkurs hjemmeside.

## 25. Almindelige forretningsbetingelser m.fl.

For betalingskonti og betalingstjenester finder Merkurs Almindelige forretningsbetingelser i øvrigt anvendelse.

For betalinger til og fra udlandet finder Betingelser for overførsler til og fra udlandet i øvrigt anvendelse.

## 26. Ændringer af Vilkår for betalingskonti

Disse vilkår kan ændres med 2 måneders varsel, hvis ændringen er til ugunst for dig. Du vil modtage en besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk. Øvrige ændringer kan ske uden varsel, og Merkur vil efterfølgende informere herom.

En varslet ændring af disse vilkår anses som godkendt, medmindre du inden datoen for ikrafttrædelsen har meddelt Merkur, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler. I så fald ophører aftaler om brug af betalingstjenester på tidspunktet for ikrafttrædelse af de ændrede vilkår.

## 27. Priser

Der henvises til Merkurs prislister, der bl.a. findes på Merkurs hjemmeside.

### Lov om betalinger §§ 97-102

**§ 97.** Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner skal være udbyderen i hænde, snarest muligt efter at betaleren har konstateret en sådan betalingstransaktion og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor udbyderen har meddelt disse oplysninger eller stillet dem til rådighed, hvis ikke de er meddelt på forhånd. Stk. 2. Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner, der er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal rettes til den kontoførende udbyder i henhold til stk. 1, jf. dog § 99, stk. 2 og 3, og § 104.

**§ 98.** Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, har udbyderen af betalingstjenesten bevisbyrden for, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. dog stk. 3. Ved brug af et betalingsinstrument har udbyderen endvidere bevisbyrden for, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet anvendt i forbindelse med betalingstransaktionen. Stk. 2. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, er registrering af brug af betalingsinstrumentet ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser. Stk. 3. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, der er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, bærer udbyderen af betalingsinitieringstjenesten bevisbyrden for, at betalingstransaktionen inden for dennes kompetenceområde er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl.

**§ 99.** Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalerens udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet, medmindre betalerens udbyder har rimelige grunde til at have mistanke om svigt og underretter Finanstilsynet om disse grunde. Stk. 2. Hvor en uautoriseret betalingstransaktion er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal den kontoførende udbyder tilbagebetale betaleren beløbet straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag, jf. stk. 1. Stk. 3. Er udbyderen af betalingsinitieringstjenester ansvarlig for den uautoriserede betalingstransaktion, skal udbyderen af betalingsinitieringstjenesten efter den kontoførende udbyders anmodning straks holde den kontoførende udbyder skadesløs for tab eller betalte beløb som følge af tilbagebetalingen til betaleren, jf. § 98, stk. 3. Stk. 4. Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om den tekniske gennemførelse af underretningen, jf. stk. 1, 2. pkt.

**§ 100.** Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2. Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93. Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt. Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og 1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Oplysning om fortrydelsesret – Privatkunder

## Fortrydelsesret

Efter forbrugeraftalelovens § 18 kan forbrugere fortryde en aftale om en finansiel tjenesteydelse inden for 14 dage, hvis aftalen er

- en såkaldt fjernsalgsaftale, f.eks. en aftale indgået via telefon/netbank
- indgået uden for Merkurs lokaler, f.eks. på et møde på din bopæl eller arbejdsplads.

Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, du modtager den aftalte ydelse. Det gælder dog kun, hvis du samtidig får de oplysninger, som du efter forbrugeraftaleloven har krav på – bl.a. om fortrydelsesretten og om det produkt, som du har bestilt. De nævnte oplysninger skal være på skrift eller andet varigt medium, f.eks. på papir, som elektronisk post eller i din netbank.

Hvis bestillingen f.eks. afgives mandag den 1. og de nævnte oplysninger er givet, så løber fristen til og med mandag den 15. Udløber fristen på en lørdag, søndag, helligdag, dagen efter Kr. himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan fortrydelse ske den følgende hverdag.

Fortryder du en aftale, skal du kontakte Merkur inden fristens udløb. Som bevis for overholdelse af fristen, anbefales det at sende pr. anbefalet brev.

Hvis du udnytter fortrydelsesretten, skal du tilbagelevere det, du har modtaget. Merkur skal betale det beløb tilbage, som kunden har betalt, bortset fra Merkurs ekspeditionsomkostninger og andre omkostninger, f.eks. tinglysningsafgifter eller omkostninger i forbindelse med ejendomsvurdering. Afhængig af sagens omfang kan Merkur beregne en timepris for sit arbejde, hvis du udnytter din fortrydelsesret.

### Her gælder fortrydelsesretten ikke:

Der er ikke fortrydelsesret på aftaler om:

- Optagelse af realkreditlån og handel med realkreditobligationer, herunder fastkursaftaler
- Værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvor prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet.

## Individuelle pensionsaftaler

For individuelle pensionsordninger gælder fortrydelsesretten kun, hvor aftalen er indgået som en fjernsalgsaftale, eller hvis aftalen er indgået uden for Merkurs lokaler, f.eks. på din bopæl eller arbejdsplads.

Fjernsalgsaftale om en individuel pensionsordning kan fortrydes inden for 30 dage.

Fortrydelsesretten bortfalder på individuelle pensionsordninger, der inden for fortrydelsesfristen bliver omfattet af en aftale om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet.

## Fortrydelsesretten på kreditaftaler

For kreditaftaler gælder der særlige regler om fortrydelse efter kreditaftalelovens § 19. Reglerne fremgår af den enkelte kreditaftale.