

## Kortbestemmelser Dankort

### 1. Indledning

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

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

Ordforklaringer kan du finde i afsnit 21.

### 2. Hvad kan du bruge Dankort til?

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

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

#### 2.1. Hævning af kontanter

Du kan bruge Dankort til at hæve kontanter i de fleste pengeautomater og i udvalgte filialer.

#### 2.2. Køb i forretninger

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

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

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

#### 2.3. Træk af beløb på din konto

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

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

#### 2.4. Kontaktløs funktion

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

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



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

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

### **2.5. Spil og lotteri**

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

### **2.6. Beløbsgrænser/gebyrer**

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

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

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

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

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

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

Oprettelse og brugervejledning til funktionen vil fremgå af appen.

### **2.8. Fordelsprogrammer**

Du kan tilknytte Dankort til forskellige fordelsprogrammer. Dankort må kun tilknyttes fordelsprogrammer, der er godkendt af Nets. Du kan se, hvilke fordelsprogrammer der er godkendt her:

<http://dankort.dk/Pages/Loyalitetskort.aspx>.

## **3. Brug af Dankort**

### **3.1. Betaling**

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

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

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

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

### **3.2. Øvrige forhold vedrørende betaling**

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

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

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

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

### **3.3. Kort i wallets**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **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 kort til at tegne abonnement el.lign., skal du sikre dig, at du kan opsige abonnementet igen og samtidig notere dig de vilkår, der gælder.

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

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

### **4.1. Kort**

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

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

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

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

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

Du må ikke oplyse din pinkode, eller anden 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 dit pengeinstitut.

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

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

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

Vær opmærksom på, at ikke alle transaktioner på dit kort vil kræve "Dankort Secured by Nets", selvom forretningen skilter med dette. Visse transaktioner inden for f.eks. transport, 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 Dankort Secured by Nets. Tilmelding kan ske via pengeinstituttets hjemmeside eller netbank. Tilmeldingen sker ved brug af dit NemID/MitID.

I forbindelse med tilmeldingen skal du oprette et kodeord til internethandel, samt angive det mobiltelefonnummer, du ønsker 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 NemID/MitID, til at godkende betalingen. Dette gælder f.eks. hvis du har fået nyt mobilnummer.

Ændring af dit mobilnummer kan ske via dit pengeinstitut's hjemmeside/netbank eller anden kontakt til dit pengeinstitut. Er dit mobilnummer ikke registreret i dit pengeinstitut, kan du handle ved hjælp af NemID/MitID.

#### **4.5. Sikkerhed - kort og telefon**

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

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

### **5. Fuldmagt**

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

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

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

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

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

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

Hvis du ikke kendte det endelige beløb, da du godkendte betalingen, og det beløb, der efterfølgende bliver trukket på din konto, er væsentligt højere, end hvad der med rimelighed kunne forventes, kan du have krav på tilbageførsel

af betalingen. Dette kan f.eks. være tilfældet i forbindelse med billeje eller check-ud fra hotel, hvor du har godkendt, at forretningen efterfølgende kan trække for f.eks. påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

Du skal henvende dig til dit pengeinstitut snarest, men senest 8 uger efter at beløbet er trukket på din konto, hvis du mener at have krav på at få tilbageført en betaling, hvor du ikke har godkendt det endelige beløb.

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

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

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

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

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

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

Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til dit pengeinstitut snarest muligt, efter du er blevet eller burde være blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt gøre indsigelse, senest 14 dage efter at du er eller burde være blevet opmærksom på dit mulige krav. Ved vurdering af, om du har fremsat indsigelse rettidigt til dit pengeinstitut, 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 dit pengeinstitut 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 dit pengeinstitut igen hæve beløbet på din konto.

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

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

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

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

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

Dit pengeinstitut vil herefter foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at

være uberettiget, vil dit pengeinstitut igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil dit pengeinstitut eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for dig, jf. afsnit 10. Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan dit pengeinstitut kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af dokumentation for købet i forretningen, f.eks. notakopi - jf. prislisten.

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

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

### **9.1. Kort**

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

- Du mister kortet
- En anden får kendskab til en af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger, f.eks. din pinkode
- Du opdager, at kortet er blevet misbrugt
- Du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret
- Du på anden måde får mistanke om, at kortet kan risikere at blive misbrugt

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

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

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

### **9.2. Kort i wallet**

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

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

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

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

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

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

### **10.1. Dækning af tab**

I tilfælde af at dit Dankort har været misbrugt af en anden person, vil dit pengeinstitut dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 10.2 og 10.3 nedenfor. Det er dit pengeinstitut, 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 Dankort er blevet misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, kan du komme til at dække op til 375 kr. af det samlede tab.

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

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

- Du har undladt at underrette dit pengeinstitut snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet eller din mobiltelefon med wallet er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til sikkerhedsforanstaltningen
- Du med forsæt har overgivet sikkerhedsforanstaltningen til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug
- Du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse

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

### **10.3. Hæftelse for fuldt tab**

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

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

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

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

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

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår, efter at dit pengeinstitut har fået besked om, at kortet skal spærres.

Du hæfter heller ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre dit kort på grund af forhold hos dit pengeinstitut. Du hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af dig, forud for den uberettigede anvendelse.



Herudover hæfter du ikke for uberettiget anvendelse af kortet, når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af dit pengeinstituts ansatte, agenter eller filialer eller af en enhed, hvortil dit pengeinstituts aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet.

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

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

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

## **11. Dit pengeinstituts rettigheder og ansvar**

### **11.1. Dit pengeinstituts ret til at spærre dit kort**

Dit pengeinstitut er berettiget til at spærre for brug af dit kort:

- Hvis den konto, dit kort er knyttet til, er lukket
- Hvis du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk
- Hvis dit kort er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand

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

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

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

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

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

### **11.2. Udskiftning af kortet**

Dit pengeinstitut har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

### **11.3. Dit pengeinstitut erstatningsansvar**

Dit pengeinstitut er erstatningsansvarlig, hvis dit pengeinstitut på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Dit pengeinstitut er ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- Nedbrud i/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er dit pengeinstitut selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne

- Svigt i dit pengeinstituts 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 dit pengeinstitut selv eller dens organisation, og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af dit pengeinstitut
- Andre omstændigheder, som er uden for dit pengeinstituts kontrol

Dit pengeinstituts ansvarsfrihed gælder ikke, hvis:

- Dit pengeinstitut 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 dit pengeinstitut ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet

#### **11.4. Arbejdskonflikter**

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

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

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

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

### **12. Udløb**

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

### **13. Opsigelse**

Dit pengeinstitut kan med 2 måneders varsel opsiges aftalen. I tilfælde af opsigelsen vil du få refunderet en forholdsvis del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

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

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

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

### **14. Ændring af reglerne**

Ændring af regler og prisliste kan ske med 2 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 dit pengeinstitut samt eventuelt mobiltelefonnummer, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail, mobiltelefonnummer og/eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden meddeler dit pengeinstitut, 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 kort, kan du henvende dig til dit pengeinstituts klageansvarlige. Får du ikke medhold i din klage, efter kontakt med den klageansvarlige, kan du henvende dig til Det finansielle ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K (email: [sek@fanke.dk](mailto:sek@fanke.dk)), tlf. 35 43 63 33. Du kan henvende dig via et link fra Det finansielle ankenævns hjemmeside: <https://fanke.dk/det-finansielle-ankenaevn/indgivelseafklage/>

Du har også mulighed for at klage til de myndigheder, der fører tilsyn med dit pengeinstituts 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 registreret som spærret, kan du også henvende dig til dit pengeinstituts klageansvarlige. Får du ikke medhold i din klage efter kontakt med den klageansvarlige, kan du klage til Datatilsynet (Carl 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 dit pengeinstituts hjemmeside eller henvende dig direkte til dit pengeinstitut.

## **17. Dit pengeinstituts gebyrer**

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

## **18. Vurdering af kortansøger**

Dankort udstedes efter individuel vurdering.

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

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

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

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

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

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

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

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

Har du spørgsmål til behandling af dine personoplysninger, er du altid velkommen til at kontakte dit pengeinstituts databeskyttelsesrådgiver.

## 20. Tilsyn

Dit pengeinstitut er underlagt Finanstilsynets tilsyn, og registreret i PI-registeret med registreringsnummer 8117.

## 21. Ordliste

### **Bankdag:**

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

### **Dankort på mobilen:**

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

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

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

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

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

### **Digital wallet:**

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

### **Egentlig forretning:**

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

**Engangskode:**

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

**Fordelsprogrammer:**

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

**Kodeord til internethandel:**

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

**Kontaktløs betaling:**

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



**Kort:**

Det fysiske kort eller dit kort i en wallet.

**Kvittering:**

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

**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)

**NemID:**

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

**Nets:**

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

**Personlig sikkerhedsforanstaltning:**

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

**Pinkode:**

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

**Prisliste:**

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

**SSL:**

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

**Transaktion:**

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

**Unique device ID:**

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

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

**Wallet-udbyder:**

En udbyder af wallet, hvor der kan registreres et kort 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 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 Dankort

**Før brug**

- Opfat dit Dankort som rede penge. Opbevar det derfor sikkert såvel ude som hjemme. Lad det f.eks. ikke ligge fremme.
- Lær din pinkode udenad. Brug en pinkode-husker, hvis du ikke er sikker på, at du altid kan huske koden. Du kan kontakte dit pengeinstitut og få udleveret en pinkode-husker.
- Opgiv aldrig din pinkode eller din personlig sikkerhedsforanstaltning til andre - heller ikke til banken eller politiet. Disse er personlige, og kun du må kende dem.
- 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 dine personlige sikkerhedsforanstaltninger - heller ikke selv om du selv er til stede.
- Tjek at totalbeløbet i terminalen eller på skærmen stemmer.
- Skriv aldrig under på en kvittering eller godkend en betaling, før totalbeløbet er påført.
- Husk din kvittering, og gem den til senere kontrol.

- Pas på kortet. Informationerne i kortet kan ødelægges, hvis det 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 kontoudskriften.
- Kontroller med jævne mellemrum, at du ikke har mistet kortet.

Reager øjeblikkeligt, hvis dit kort er bortkommet, eller du får mistanke om, at det kan være misbrugt. Kontakt hurtigst muligt dit pengeinstitut eller Nets.

## **2. Gode råd, når du handler på nettet**

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 nettet.

### **2.1 Generelle råd ved handel på nettet**

#### **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-adressen 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 netbankaftale. Er det ikke tilfældet, bør du kontrollere dine kontoudskrifter. Er der posteringer, som du ikke kender til, skal du straks kontakte dit pengeinstitut.

### **2.2 Særlige råd ved handel med Dankort på nettet**

#### **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, dit pengeinstitut, Nets m.m.) aldrig vil bede dig oplyse dit NemID/MitID, din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning, f.eks. kode til internethandel eller engangskode, som du har modtaget på sms.

Når du handler på nettet, og der skal bruges "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 netbutikker skal beskytte dine betalingsinformationer med kryptering. Du kan nemt tjekke om forbindelsen mellem din computer og netbutikken 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 m.v. skal først ske, når forbindelsen er sikker. Du bør ikke handle i de butikker, der ikke tilbyder en krypteret forbindelse.

#### **Abonnementsordning med netbutik**

Ved indgåelse af en abonnementsordning giver du netbutikken 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 m.v.

#### **Nyt Dankort**

Når dit Dankort skal fornys, ændres kortnummeret. Hvis du har indgået abonnementsaftaler som for eksempel Brobizz, MobilePay, Netflix, Rejsekort eller mobilabonnement, skal du derfor orientere den pågældende forretning om det nye kortnummer, for at abonnementsaftalerne kan fortsætte.

#### **2.3 Hvor kan jeg læse mere?**

Du kan læse mere om nethandel på hjemmesiderne:

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

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

### **3. Hvis dit Dankort bortkommer eller bliver stjålet**

Meld det straks, hvis Dankortet 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 dit pengeinstitut, så dit Dankort bliver spærret og ikke kan bruges.

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

### **4. Kontakt til dit pengeinstitut**

Når du skal kontakte dit pengeinstitut, bør du altid anvende den sikre kommunikationsmetode, som dit pengeinstitut 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.

*Oktober 2022*