

PRIVATKUNDER

ALMINDELIGE FORRETNINGSBETINGELSER

VILKÅR FOR BETALINGSKONTI

OPLYSNING OM FORTYDELSERET

Almindelige forretningsbetingelser – Privatkunder

Gældende fra den 29. juni 2018.

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

For de fleste forretninger med Merkur gælder der også specifikke aftaler, f.eks. aftale om værdipapirhandel, aftale om Visa/Dankort og aftaler om betalingskonti.

Almindelige forretningsbetingelser 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. Merkur giver på visse kontotyper sine kunder mulighed for at give afkald på en del af eller hele indlånsrenten. Den rente, indlåneren giver afkald på, samles i en pulje, som Merkurs bestyrelse anvender til at nedsætte udlånsrenten for erhvervs- og institutionskunder, der har gjort en særlig indsats, f.eks. gennem frivilligt eller ulønnet arbejde, eller været igennem en vanskelig periode.

C. Merkur giver sine indlånskunder mulighed for at øremærke indlån til bestemte formål.

D. 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.

E. 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 hjemmesiden www.minepengegørgavn.dk, som er en del af Merkurs hjemmeside. På www.minepengegørgavn.dk optræder hver virksomhed m.v. med en kort beskrivelse af sin aktivitet, offentligt tilgængelige kontaktoplysninger og en markering på et virtuelt kort, hvor virksomhedens geografiske placering er angivet, samt med et foto fra virksomheden. Teksten på www.minepengegørgavn.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 og priser på serviceydelser

Priser betegnes også som gebyrer.

1.1 Oplysning om rentesatser og priser på serviceydelser

Du modtager og/eller betaler renter af indlån samt lån og kreditter.

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

Priserne og rentesatserne er tillige frit tilgængelige i Merkurs afdelinger.

Alle rentesatser og priser er variable, medmindre andet fremgår udtrykkeligt.

1.2 Ændring af variable rentesatser og priser uden varsel

Merkur kan i løbende aftaleforhold uden varsel sætte rentesatser ned på indlån og op på udlån, samt sætte sine priser op og indføre nye priser, på grund af udefrakommende forhold som Merkur ikke har indflydelse på og som har betydning for Merkur, bl.a. når der sker

- inden- eller udenlandske ændringer i penge- eller kreditpolitik, som påvirker det almindelige renteniveau,
- anden udvikling i det almindelige renteniveau, f.eks. på penge- og obligationsmarkederne, eller
- ændringer i skatter og afgifter.

(opremsningen er ikke udtømmende)

1.3 Ændring af variable rentesatser og priser med 1 måneds varsel

Merkur kan i løbende aftaleforhold med 1 måneds varsel, sætte rentesatser ned på indlån og op på udlån, samt sætte sine priser op, hvis

- der sker ændringer i de forhold, som individuelt blev lagt til grund ved fastsættelsen af dine rente- og prisvilkår, eller
- 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.

Merkur kan af samme årsager indføre nye priser i løbende aftaleforhold, men med et varsel på 3 måneder. Nye priser er priser for ydelser, som Merkur ikke tidligere har taget betaling for.

Ændring eller indførelse af priser til ugunst for dig i løbende aftaleforhold om betalingskonti sker dog altid med 2 måneders varsel.

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

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

Renteændringer, gebyrændringer og indførelse af nye gebyrer for etablerede realkreditlignende lån skal varsles med minimum 6 måneder, medmindre det er begrundet i udefrakommende forhold, som Merkur ikke har indflydelse på.

1.4 Ekstraordinær ret til at hæve indlån med opsigelsesvarsel ved rentenedsættelse

Du kan se bort fra et aftalt opsigelsesvarsel og kan uden at betale rentedekort hæve beløbet på en indlånskonto med opsigelsesvarsel, hvis renten nedsættes, inden du kunne få beløbet udbetalt.

Beløbet skal dog hæves senest 14 dage efter, at rentenedsættelsen er trådt i kraft.

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 Meddelelse om rente- og prisændringer

Merkur annoncerer i dagspressen eller giver skriftlig eller elektronisk besked ved rente- og prisændringer. Det vil fremgå, hvorfor der sker ændringer.

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.

1.7 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.

1.8 Indbetalinger

Ved kontant indbetaling, herunder indbetaling med check eller 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.

1.9 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. Rentdatoen er den førstkommende bankdag, hvor beløbet hæves på kontoen på en ikke-bankdag.

Ved udstedelse af check er rentedatoen den bankdag, hvor checken modtages i et pengeinstitut.

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

1.10 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.

1.11 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 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. **Forbehold ved indbetalinger**

Alle indbetalinger på din konto, der ikke sker kontant, sker med forbehold af, at Merkur modtager beløbet. Tilsvarende gælder for indbetaling ved checks trukket på konti i Merkur. 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.

3. **Fuldmagter**

Hver ejer kan disponere alene over fælles konti og depoter.

En anden person kan gives fuldmagt til dine konti og depoter. Dette sker skriftligt og normalt på Merkurs fuldmagtsblanket.

Ændring eller tilbagekaldelse af fuldmagten skal ligeledes ske skriftligt.

Fuldmagten ophører endvidere, 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, og en eventuel fuldmagt vil ophøre.

4. **Båndoptagelse og tv-overvågning**

Merkur forbeholder sig retten til at optage telefonsamtaler på bånd eller lignende for at dokumentere aftaler og sikre korrekt betjening.

Af sikkerhedsmæssige grunde kan Merkur foretage tv-overvågning m.v. af f.eks. kundeekspeditioner, indgange, facader og pengeautomater.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. Modregning

Merkur kan uden forudgående meddelelse modregne ethvert forfaldent tilgodehavende hos dig i ethvert tilgodehavende, som dig har eller får hos Merkur. Modregning omfatter også Merkurs andele.

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.

9. Kundeforholdets ophør

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 opsiges 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.

10. 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.

11. Lovvalg og værneting

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

12. 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 2 måneders varsel. Ændring af de Generelle oplysninger kan dog ske uden varsel.

Oplysning om ændring af de Almindelige forretningsbetingelser sker skriftligt, elektronisk eller ved annonce i dagspressen, med henvisning til, hvor på Merkurs hjemmeside ændringerne kan ses.

Generelle oplysninger

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

1. Behandling af dine personoplysninger

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.

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

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

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

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

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. Dit samtykke kan altid tilbagekaldes. 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 som Nordland.

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 forretningsgrund 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 gjort indsigelse mod den behandling, som oplysningerne er genstand for, kan du kræve, at Merkur begrænset 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 på baggrund af din legitime interesse, har du mulighed for at gøre indsigelse mod behandlingen medmindre der er vægtige legitime grunde til behandlingen.

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.

2. 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 eller i Merkur.

3. 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 Pengeinstitutankenævnet, Amaliegade 8 B, 2. sal, Postboks 9029, 1022 København K, tlf. 35 43 63 33, 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 angives.

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

Klager over Merkurs behandling af personoplysninger kan indbringes for Datatilsynet, Borgergade 28, 5. sal, 1300 København K, tlf. 33 19 32 00, www.datatilsynet.dk.

4. Tilsyn

Merkurs har tilladelse som pengeinstitut, FT-nr. 13.460.

Merkur er undergivet tilsyn af Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø, tlf. nr. 33 55 82 82, www.finanstilsynet.dk.

5. Garantifonden for indskydere og investorer

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

Garantifonden dækker bl.a. navnenoterede indskud med op til et beløb svarende til 100.000 euro pr. indskyder. For visse konti bl.a. pensionskonti og børneopsparinger dækkes der uden beløbsgrænse.

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 Garantifondens hjemmeside www.gii.dk.

6. Kontaktoplysninger

Merkur
Vesterbrogade 40, 1.
1620 København V
Tlf. 7027 2706
merkur@merkur.dk

Merkurs CVR-nr.: 2425 5689.

Merkurs databeskyttelsesrådgiver, Karen Molin Holste, kan kontaktes på tlf. 6265 6777 og/eller kmh@merkur.dk.

7. Ændring af Generelle oplysninger

Merkur kan ændre Generelle oplysninger uden varsel.

Oplysning om ændring af de Generelle oplysninger sker skriftligt, elektronisk eller ved annonce i dagspressen, med henvisning til, hvor på Merkurs hjemmeside ændringerne kan ses.

Vilkår for betalingskonti – Privatkunder

Gældende fra den 1. april 2015.

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. Lov om betalingstjenester

Lov om betalingstjenester finder anvendelse på ind- og udbetalinger på betalingskonti.

3. 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, 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.

4. 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-kreditornummer oplyses.

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

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. Særligt om check og gennemførelsestid

Når Merkur modtager en check fra udlandet, sættes beløbet ind på din konto med forbehold for, at Merkur modtager pengene fra den udenlandske bank. Du skal derfor være opmærksom på, at hvis Merkur ikke modtager pengene, eller hvis afregningen fra den udenlandske bank er forsinket, så hæves beløbet, eventuelle renter, udenlandske omkostninger og returgebyr på din konto.

Du skal være opmærksom på, at en check, der er indløst, kan blive returneret langt frem i tiden, f.eks. hvis den er forfalsket. Det gælder også en check, der er indløst via indkassering i den udenlandske bank.

Du får besked, hvis checken først skal indløses via indkassering. I disse tilfælde stilles pengene først til rådighed, når Merkur er sikker på, at checken er gyldig, og at Merkur har fået pengene stillet til rådighed. Der er desuden forhøjet gebyr forbundet med indløsning via indkassering.

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 prisliste. 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. 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 kunden umiddelbart efter spærringen besked herom med angivelse af årsag og tidspunkt.

15. Uautoriserede betalingstransaktioner

Hæftelses- og ansvar sker i overensstemmelse med betalingstjenestelovens § 61 og § 62 som vedhæftet.

16. 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.

17. Tilbagebetaling af betalingstransaktioner iværksat af eller via en betalingsmodtager

Hæftelses- og ansvarsregler sker i overensstemmelse med betalingstjenestelovens § 65 og § 66 som vedhæftet.

18. Ikrafttræden og varighed

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

19. Opsigelse

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

Merkur kan med 2 måneders varsel opsige aftaler om betalingstjenester.

20. 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 Pengeinstitutankenævnet, Amaliegade 8B, 2. sal, Postboks 9029, 1022 København K, tlf. 35 43 63 33, www.pengeinstitutankenævnet.dk.

Klager vedrørende Merkurs overholdelse af den finansielle lovgivning kan indbringes for Finanstilsynet, www.finanstilsynet.dk.

Klager over Merkurs behandling af personoplysninger kan indbringes for Datatilsynet, www.datatilsynet.dk.

21. Udbyder af betalingstjenester

Merkur har tilladelse som pengeinstitut og er undergivet tilsyn af Finanstilsynet, www.finanstilsynet.dk.

Merkur kan kontaktes på flg. adresse:

Merkur Andelskasse
Vesterbrogade 40, 1.
1620 København V
Tlf. 7027 2706
merkur@merkur.dk

22. Lovvalg og værneting

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

23. Kopi af disse vilkår

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

24. 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.

25. 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.

26. Priser

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

Lov om betalingstjenester §§ 61 - 66

Hæftelses- og ansvarsregler

§ 61. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 57, medmindre andet følger af § 62. Ved en uautoriseret transaktion skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet.

Stk. 2. Det kan aftales, at stk. 1 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret.

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller

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

Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør,

1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller

2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren 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. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

Stk. 10. Det kan aftales, at stk. 1-6 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret. Det kan endvidere aftales, at stk. 7 og 8 ikke finder anvendelse på mikrobetalingsinstrumenter, hvis det på grund af betalingsinstrumentets karakter ikke er muligt at spærre for brugen af det.

Stk. 11. Stk. 1-6 finder anvendelse på e- penge, medmindre det ikke er muligt for betalers udbyder af e- penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

§ 63. Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner skal være udbyderen i hænde snarest muligt og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion. Ved indsigelser fra betalingsmodtager er fristen 13 måneder efter krediteringstidspunktet. Hvis udbyderen ikke har meddelt oplysninger eller har stillet oplysninger til rådighed efter kapitel 5, regnes fristen fra det tidspunkt, hvor udbyderen har meddelt oplysninger eller stillet oplysninger til rådighed.

§ 64. Udbyderen har bevisbyrden for, at en betalingstransaktion er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl. Ved brug af et betalingsinstrument har udbyderen endvidere bevisbyrden for, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet anvendt i forbindelse med betalingstransaktionen. Registrering af brug af et betalingsinstrument er 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, jf. § 59.

Stk. 2. Det kan aftales, at stk. 1 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvor udbyderen på grund af betalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret.

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

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

2) betalingstransaktionen oversteg det beløb, som betaleren med rimelighed kunne forvente blandt andet 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 fremgå af rammeaftalen mellem betaler og betalers udbyder, at betaler ikke har ret til tilbagebetaling efter stk. 1, hvis et samtykke til at gennemføre betalingstransaktioner omfattet af stk. 1 er givet direkte til betalers udbyder og, hvor det er relevant, oplysninger om den fremtidige betalingstransaktion af udbyderen eller betalingsmodtager blev givet eller stillet til rådighed for betaleren mindst 4 uger inden forfaldsdagen.

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

§ 66. En anmodning om tilbagebetaling, jf. § 65, skal være udbyderen i hænde senest 8 uger efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion.

Stk. 2. Betalers udbyder skal senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af en anmodning om tilbagebetaling, jf. § 65, enten tilbagebetale hele transaktionsbeløbet eller begrunde et afslag på tilbagebetaling med oplysning om klagemuligheder.

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.