

INFORMATION OM RESURS BANK

Resurs Bank, Filial af Resurs Bank Aktiebolag, Sverige (herefter "RB") er en filial af Resurs Bank Aktiebolag (publ), et svensk aktieselskab, som er registreret i det svenske selskabsregister, og som har tilladelse til at drive bankvirksomhed, hvilket blandt andet omfatter retten til at tilbyde betalingstjenester.

RB er underlagt tilsyn af Finansinspektionen i Sverige (Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm, e-mail: finansinspektionen@fi.se) samt i begrænset omfang af Finanstilsynet i Danmark (Århusgade 110, 2100 København Ø, e-mail: Finanstilsynet@ftnet.dk).

RB kan kontaktes på følgende adresse og telefonnummer:
Resurs Bank, Filial af Resurs Bank Aktiebolag, Sverige,
CVR-nummer 36041021
Delta Park 46, 2665 Vallensbæk Strand
Telefon: 39 13 16 00, Fax: 39 13 16 81
E-mail: mail@resurs.dk
Websted: www.resursbank.dk, www.supremecard.dk

Resurs Bank Aktiebolag (publ) kan kontaktes på følgende adresse og telefonnummer:
Resurs Bank Aktiebolag (publ), Org.nr. 516401-0208, Box 22209, Ekslingan 9, 250 24 Helsingborg, SVERIGE
Telefon: 0046 42 38 20 00, Kundeservice: 0046 771 11 22 33,
Fax: 0046 42 38 20 77
Websted: www.resursbank.se, www.supremecard.se

ALMINDELIGE KONTOBETINGELSER

Medmindre andet fremgår af aktuelle Standardiserede europæiske forbrugerkreditoplysninger ("SEF") med Særlige Kontovilkår eller andre skriftlige oplysninger givet af RB i forbindelse med aftaleindgåelsen, finder disse betingelser anvendelse på aftaler om kontokredit og privatlån. Betingelserne gælder for alle personer (Kontohavere, jf. definitionen nedenfor), der har fået bevilget en Konto hos RB.

Betingelsernes del A indeholder generelle vilkår for kontokredit og privatlån, mens betingelsernes del B hovedsagelig indeholder vilkår, som er relevante for kontokredit og betalingstjenester. I det tilfælde, kontokredit er tilsluttet til Mastercard, finder de særlige bestemmelser under del C desuden anvendelse. Hvis der er et point- og/eller bonusprogram tilknyttet den pågældende aftale, finder de særskilte vilkår om bonus, point- og bidragsprogrammer anvendelse. Betingelsernes del D indeholder vilkår, som hovedsagelig er relevante for privatlån. De øvrige dele af betingelserne gælder dog også i videst muligt omfang for privatlån.

Betingelsernes del E indeholder generelle vilkår for samtlige tjenester, som RB udbyder via elektronisk kommunikation ("E-tjenester"). Med E-tjeneste menes en tjeneste, som helt eller delvis udgøres af overførsel af signaler i alle typer af elektroniske kommunikationsnet, såsom telenettet, internet og kabel-tv-net, fx forskellige online-tjenester, sms- og andre mobiltjenester, som RB fra tid til anden tilbyder. RB oplyser, hvilke E-tjenester, som til enhver tid er tilgængelige. For udbudte E-tjenester gælder for hver af E-tjenesterne, udover disse vilkår, de af RB fastsatte og fremlagte vilkår, som meddeles Kontohaveren via en af kanaler, som RB anvender til meddelelser og kommunikation. De øvrige dele af Aftalen gælder dog også i videst muligt omfang for E-tjenester.

Kontohaver kan til enhver tid henvende sig til RB for at anmode om at modtage kopi af den indgåede Aftale (som defineret nedenfor) eller andre relevante oplysninger. Bestilling sker hos RB's kundeservice. Materialet fremsendes med almindelig post. De gældende betingelser er også tilgængelige på RB's hjemmeside.

A GENERELLE VILKÅR

RB kan i forbindelse med Aftalen opkræve renter og gebyrer, der kan ændres i lånets løbetid. Se disse vilkårs punkt A.7 og A.8 om betingelserne for at RB kan ændre renter og gebyrer.

A.1 Parter og Definitioner

"Parterne" i disse betingelser er RB og Kontohaver, og hver for sig en "Part".

Ved "Kontohaver" forstås den person, som har ansøgt om og fået bevilget en Konto hos RB. Såfremt flere end 1 person ansøger om bevilling af en Konto, betegnes den yderligere person som "Medansøger", og hvis Kontoen bevilges, som "MedKontohaver". Alle vilkår gælder for såvel Kontohaver som MedKontohaver, der hæfter solidarisk for samtlige Kontohavers forpligtelser over for RB.

Ved "Kreditgiver" og "Kortudsteder" forstås Resurs Bank, "RB".

Ved "Forretning" forstås den eller de virksomheder i Danmark, som Kontohaver kan foretage køb hos ved betaling fra en Konto hos RB.

Ved "Transporthaver" forstås den, som RB ifølge kreditaftalen med Kontohaver har overdraget sine krav mod Kontohaver til.

Ved "Konto" forstås lån eller kredit ydet af RB.

Ved "Aftale" forstås den aftale, som indgås mellem Kontohaver og RB, når RB bevilger en Konto efter ansøgning om kredit.

Ved "Kreditmaksimum" forstås det maksimale beløb, der kan disponeres over på Kontoen.

Ved "SEF" forstås Standardiserede europæiske forbrugerkreditoplysninger, et skema indeholdende oplysninger i henhold til kreditaftaleloven, herunder også alle relevante priser og gebyrer, hvorfor dokumentet også fungerer som prislister.

A.2 Generelt om kontokredit og privatlån

Kontokredit og privatlån bevilges efter ansøgning og en individuel kreditvurdering. Når en kredit bevilges, fastsætter RB et Kreditmaksimum, op til hvilket beløb Kontoen kan udnyttes. Hvis Kontohaver ønsker at hæve Kreditmaksimum, foretager RB en ny kreditvurdering.

Kontokredit gælder f.eks. for køb hos en eller flere tilknyttede Forretninger, jf. nedenfor under "Anvendelse af en kontokredit".

Privatlån er et forbrugslån med variabel rente. Kreditbeløbet udbetales, når lånet er endeligt bevilget, det originale lånedokument er modtaget i behørig underskrevet stand, og alle formelle forhold omkring finansieringen er på plads. RB udbetaler det bevilgede beløb til den konto, som Kontohaver har anført på ansøgningen, eller til Kontohavers NemKonto. Ved udbetaling til NemKonto indgiver RB en betalingsmeddelelse med Kontohavers CPR-nr. til NemKontosystemet. NemKontosystemet påfører NemKontoen til betalingsmeddelelsen og returnerer den til banken. Herefter udbetaler banken beløbet til din NemKonto. Økonomistyrelsen er dataansvarlig for NemKontosystemet. Formålet med databehandlingen er udbetaling af lånebeløbet til NemKontoen. Kontohaver kan ved henvendelse til NemKonto Support få oplyst, hvilke oplysninger NemKonto-registeret indeholder om Kontohaver, samt få vejledning til at rette eller slette oplysninger. Kontohaver kan se og rette oplysningerne på www.nemkonto.dk.

RB anvender ansøgers og Medansøgers personkreditoplysninger ved bevilling af og kontrol med Kontoen. Kontohavers CPR-nr. anvendes til indhentelse af adresseoplysninger i Indenrigsministeriets Centrale Adresseregister. RB forpligter sig til at behandle oplysningerne fortroligt, og til ikke at opbevare oplysningerne i længere tid end nødvendigt.

Kreditoplysningerne indhentes fra et kreditoplysningsbureau (eksempelvis Experian A/S eller Debitor Registret A/S). Hvis ansøgningen om Kontoen afslås på baggrund af personkreditoplysninger modtaget af et kreditoplysningsbureau, er RB forpligtet til snarest at underrette den registrerede om resultatet af søgningen og om den pågældende database uden omkostninger for den registrerede.

Kontohaver skal meddele RB alle nødvendige oplysninger, for at RB kan overholde sine forpligtelser i henhold til lov om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme. Kontohaver skal ved påkrav herom fremvise gyldigt billede-ID, eksempelvis pas eller kørekort.

A.3 Ansvar for betaling

Kontohaver er ansvarlig for betaling for den udnyttede kredit på Kontoen og er forpligtet til at sikre, at hævnings eller køb, som skal debiteres på Kontoen, kan rummes inden for Kreditmaksimum, således at Kreditmaksimum ikke overskrides. Kontohaver er forpligtet til at betale renter og gebyrer for kreditten i henhold til Aftalen, herunder gebyrer for forsinkelse, rykkere, inkasso samt øvrige relevante gebyrer, jf. SEF.

A.4 Tidlig betaling

Kontohaver har ret til når som helst at indfri Kontoen uden varsel og ekstra omkostninger.

A.5 Kreditovervågning og indberetning til kreditoplysningsbureauer

RB foretager kreditovervågning og har ret til at uden varsel ud fra objektivt begrundede hensyn at nedskrive kreditmaksimum til det aktuelle træk på kreditten mod at underrette kontoindehaveren herom hurtigst muligt. I tilfælde af misligholdelse af Aftalen kan RB foretage indberetning til Experian A/S, Debitor Registret A/S og evt. andre kreditoplysningsbureauer.

A.6 Opkrævning og betaling

Kontohaver får information om transaktioner på de konti, hvor der er foretaget betalingstransaktioner. På kontoudtog/opkrævninger fremgår samtlige transaktioner og aktuel saldo samt oplysning om foretagne indbetalinger. Denne sendes normalt, hvis der er foretaget transaktioner på Kontoen, månedsvis pr. post til den adresse, som Kontohaver har oplyst ved

kreditansøgningen. Indsigelser til kontoudtog/opkrævning skal meddeles RB umiddelbart efter, at Kontohaver har modtaget kontoudtog/opkrævning (se nærmere under afsnittet om Reklamation). Har Kontohaver ikke modtaget kontoudtog/opkrævning på trods af, at der er foretaget transaktioner på Kontoen i den forudgående periode, skal Kontohaver straks kontakte RB. Betaling skal ske, uanset om kontoudtog/opkrævning er modtaget. Den lavest mulige månedlige betaling fremgår af RB's til enhver tid gældende SEF. Betaling skal ske månedsvis i så god tid, at betaling kan bogføres på den på kontoudtog/opkrævning anviste konto hos RB senest på den første hverdag i hver måned. Betalingsfrie måneder kan forekomme, og dette anføres i givet fald direkte på kontoudtog/opkrævning. Første betaling skal ske måneden efter et foretaget køb/hævning, medmindre andet aftales skriftligt. Hvis betaling sker på anden vis end ved benyttelse af et fortrykt indbetalingskort, skal personnummer og kontonummer angives, idet der ellers skal foretages nærmere identifikation af betalingen, hvilket Kontohaveren skal betale for i overensstemmelse med den til enhver tid gældende prisliste. Hvis Kontohaver er i misligholdelse med betaling, må Kontoen ikke benyttes til køb.

Kontohaver har pligt til at betale i overensstemmelse med betalingsplaner fra RB og altid med det minimumbeløb, som er anført. Hvis Kontohaver betaler et mindre beløb end det, som er angivet i en valgt betalingsplan, ændres denne betalingsplan til en ny betalingsplan, men kun hvis det indbetalte beløb er tilstrækkeligt til at dække den månedlige minimumsindbetaling. Er beløbet ikke tilstrækkeligt til at dække den månedlige betaling på betalingsplaner med længere løbetid end den aftalte løbetid, anses betaling af det mindre beløb end det aftalte som misligholdelse, jf. Afsnittet "Misligholdelse" nedenfor.

Forudbetaling giver ikke Kontohaver ret til at reducere indbetaling til RB i den/de følgende måned(er), men reducerer i stedet betalingsplanens løbetid.

Såfremt Kontohaver ønsker at reducere den månedlige betaling, eller at opnå henstand, kan aftalevilkårene, ved henvendelse til RB og efter RB's skriftlige godkendelse heraf, ændres, således at lånet afdrages med en længere løbetid. Betaling kan alene ske med frigørende virkning til den konto, som oplyses i kontoudtoget eller til andet betalingssted oplyst af RB. Kontohaver er gjort bekendt med, at RB har givet transport i sit tilgodehavende hos Kontohaver, og at RB administrerer Kontoen for Transporthaver. Kontohaver kan anmode RB om at fremsende en amortiseringsplan for optagne lån og kreditter.

RB er berettiget til uden forudgående varsel at modregne ethvert forfaldent tilgodehavende hos Kontohaver i ethvert tilgodehavende, som Kontohaver har eller får hos RB.

A.7 Renter

RB tilskrives ved udgangen af hver måned påløbne renter af den skyldige saldo inkl. renter og gebyrer. Afrunding sker opad til nærmeste hele krone. Aktuelle rentesatser fremgår af de til enhver tid gældende SEF. RB har ret til at forhøje rentesatser under henvisning til (i) øget kreditrisiko for RB i forbindelse med engagementet, (ii) kreditpolitiske beslutninger eksempelvis i forbindelse med generel øget kreditrisiko, og/eller (iii) som følge af øgede omkostninger til RB's finansiering, som RB ikke kunne eller burde have forudset, da RB bevilgede Kontoen. Renteforhøjelsen sker, for så vidt den skyldes ændringer i udefrakommende forhold, som RB ikke har indflydelse på, i den måned, hvor ændringen i de nævnte forhold sker. I øvrige tilfælde foretages renteforhøjelsen med mindst én måneds varsel. Rentændringen meddeles Kontohaver pr. brev eller e-mail. Sådan meddelelse gives med jævne mellemrum (og ikke for hver enkelt renteforhøjelse) i de tilfælde hvor:

1. ændringen i debitorrenten skyldes en ændring i en referencerentesats,
2. den nye referencerentesats er gjort tilgængelige for offentligheden på passende vis, og
3. oplysninger om den nye referencerentesats også er tilgængelige hos RB.

Information om renteændringer, som ikke kun beror på ændringer i referencerenten, oplyses skriftligt til Kontohaver pr. eksempelvis brev eller e-mail. Ændringen træder i kraft en måned efter, at underretning er sket.

A.8 Gebyrer

Medmindre andet er anført i kreditansøgningen eller i de Særlige Kontovilkår, skal gebyrer betales i overensstemmelse med SEF.

RB har desuden ret til at opkræve øvrige generelle gebyrer, eksempelvis for enkeltstående services, som ikke direkte kan henføres til omkostningerne ved kreditten. Gebyrer for kreditten kan forhøjes og nye gebyrer kan indføres, i det omfang det er begrundet i markeds-, forretnings-, indtjenings-, lovgivnings- eller konkurrencemæssige forhold, herunder som følge

af forhøjede omkostninger for RB.

Eksempler på sådanne forhold er:

- øgede omkostninger til RBs finansiering,
- øgede solvens-, kapital- eller likviditetskrav, penge- eller kreditpolitiske ændringer i ind- og udland, der påvirker RB,
- øgede omkostninger til drift og administration af RBs systemer,
- generelt øget kreditrisiko for RB samt øgede omkostninger til imødegåelse af tab eller hensættelser,
- regulatoriske ændringer af betydning for RB, f.eks. ny lovgivning, doms- eller tilsynspraksis,
- ændringer i RBs skatte- og afgiftsmæssige forhold,
- generelle ændringer af RBs gebyrstruktur eller prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde, herunder ønske om en mere hensigtsmæssig anvendelse af RBs ressourcer eller kapacitet eller øget indtjening. Information om gebyrændringer gives ved skriftlig meddelelse til kunden. Ændringer træder i kraft en måned efter, at meddelelse herom er givet.

A.9 Kommunikation

Aftalen er på dansk, og al kommunikation foregår på dansk, med mindre andet aftales. Information og meddelelser fra RB gives i overensstemmelse med vilkårene i denne Aftale skriftligt til Kontohaver. For Kontohavere, som har registreret deres telefonnummer til at modtage sms, eller for Kontohavere, som har registreret deres e-mailadresse, kan RB give information og meddelelser i henhold til denne Aftale via disse kontaktoplysninger. Kontohavere anses for at have modtaget besked, når denne er afsendt uanset afsendelsesmetode. Ved ændring af vilkår gælder ændringerne også for eksisterende konti.

Kontohaver skal straks underrette RB om ændringer af navn, adresse, telefonnummer, personnummer eller registreret e-mailadresse. Ved ændring af navn skal overklippet kontokort med det tidligere navn sendes til RB. RB skal straks modtage meddelelse herom, hvis nogen, der tidligere har haft ret til at repræsentere Kontohaver, ikke længere har ret til dette. Ved navneændring udstedes nyt kontokort. Ved navneændring skal kopi af sygesikringsbevis fremsendes til RB. Ved ændring af CPR-nr. skal ny kreditansøgning indgives til RB. Ved manglende eller forsinket oplysning om ændringer samt ved udstedelse af nyt Kontokort som beskrevet ovenfor betales gebyrer i overensstemmelse med den til enhver tid gældende SEF.

A.10 Reklamation

Kontohaver skal straks gøre sig bekendt med og gennemgå den information om gennemførte transaktioner, som gøres tilgængelig for Kontohaver af RB på den aftalte måde.

Kontohaver skal uden unødigt ophold, fra Kontohaver får kendskab til ikke-godkendte eller fejlagtigt gennemførte transaktioner og senest 13 måneder fra datoen for debitering, reklamere/gøre indsigelser over fejl på kontoudtog/opkrævninger og anmode om, at rettelse foretages. Overholdes fristen ikke, mister Kontohaver retten til at påberåbe sig en eventuel fejl. Ved manglende eller for sen reklamation hæfter Kontohaver derfor for al anvendelse af kontokortet, som er sket uden dennes samtykke.

Kontohaver er forpligtet til i forbindelse med reklamation at fremkomme med alle nødvendige oplysninger til RB til brug for RB's undersøgelse af sagen. Ved reklamation over uberettigede transaktioner skal politianmeldelse ske, såfremt RB stiller krav om det.

Den Forretning, som har leveret de erhvervede varer eller tjenester, er ansvarlig overfor Kontohaver for mangler eller fejl ved varerne eller tjenesteydelse i henhold til købsaftalen og i overensstemmelse med lovgivningen i det enkelte land. Mundtlige aftaler med Forretningen vedrørende Kontoen forpligter kun RB i det omfang, at de bekræftes skriftligt af RB.

Henvendelse om eventuelle reklamationer over købte varer/tjenesteydelser skal ske til Forretningen. Selvom det af Kontohaver sandsynliggøres, at levering, omlevering eller afhjælpning ikke vil blive foretaget af Forretningen, kan Kontohavers krav ikke overstige, hvad RB har modtaget som betaling fra Kontohaver i anledning af købet, og der kan ikke kræves levering, omlevering eller afhjælpning af eventuelle mangelfulde eller defekte varer/ tjenesteydelser. Kontohaver kan ikke indgå aftaler om betalingsvilkår med Forretningen, som fraviger RB's vilkår.

A.11 Misligholdelse

Modtager RB betalinger for sent, påfører RB Kontoen den højeste rente angivet i SEF. Ved skriftlig betalingspåmindelse debiteres Kontoen

rykkergebyr. RB har ret til at opkræve gebyr for overtræk på Kontoen. Hvis fordringen overdrages til inkasso, pålægges inkassoomkostninger mv. Aktuelle renter og gebyrer fremgår af den til enhver tid gældende SEF.

Hvis Kontohaver betaler forfaldne beløb for sent, overskrider Kreditmaksimum eller på anden vis misligholder kreditten, kan RB spærre de kort, der er tilknyttet Kontoen for nye køb eller hævnninger. Har Kontohaver flere engagementer hos RB, kan RB spærre samtlige af disse, såfremt et af engagementerne misligholdes som anført. Hvis Kontohaver ikke overholder vilkårene for Kontoen, kan RB opsige kreditten til fuld betaling i overensstemmelse med reglerne i kreditaftaleloven. Registrering i et debitorregister kan foretages af RB, hvis kreditten opsiges på grund af væsentlige forsinkelser med betaling eller væsentlig overskridelse af Kreditmaksimum, eller såfremt kredit er blevet bevilget under falske forudsætninger, der skyldes Kontohaver. Kontohaver er i misligholdelse, hvis der ikke betales i overensstemmelse med den aftalte betalingsplan. Dog er Kontohaver ikke i misligholdelse, hvis der betales et lavere beløb end aftalt, såfremt dette beløb er tilstrækkeligt stort til, at Kontohaver vil kunne opnå en betalingsplan med en længere løbetid end den aftalte.

A.12 Overdragelse

RB er til enhver tid berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen med Kontohaver til tredjemand, uden forudgående samtykke fra Kontohaver. Kontohaver er ikke berettiget til at overdrage sine rettigheder eller forpligtelser i henhold til Aftalen til tredjemand.

A.13 Ændring af vilkår

RB har ret til at ændre disse vilkår uden forudgående at indhente samtykke hertil fra Kontohaver. Sådanne ændringer træder i kraft 2 måneder efter underretning til Kontohaverne om ændringerne. Hvis Kontohaver ikke vil acceptere de ændrede vilkår, kan denne opsige Aftalen med virkning for den dato, hvor ændringerne træder i kraft. Hvis Aftalen opsiges, skal kreditten indfries. RB kan dog – med respekt af betingelserne herfor i kreditaftaleloven – ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, hvis Kontohaver væsentligt misligholder Aftalen, eller andre instruktioner eller aftaler, som gælder for Kontoen.

Hvis Kontohaver ikke opsiges Aftalen, anses denne for at have accepteret ændringerne. Ændringer af vekselkurser, som er begrundet i referencevekselkursen, finder anvendelse uden underretning til Kontohaver. Med hensyn til ændringer i renter og gebyrer henvises til afsnittene ovenfor om henholdsvis "Renter" og "Gebyrer".

A.14 Aftalens ophør

Aftalen løber, indtil den opsiges. Såvel Kontohaver som RB har – uanset anledningen hertil – ret til at bestemme, at Kontoen skal lukkes. Såfremt en Konto har flere Kontohavere, skal disse være enige om dette. Opsigelse af Kontoen skal ske med mindst 1 måneds varsel fra Kontohavers side og 2 måneders varsel fra RB's side. Kontoen ophører ikke automatisk, men ved skriftlig opsigelse fra den ene Parts side.

RB kan dog – med respekt af betingelserne herfor i kreditaftaleloven – ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, hvis Kontohaver væsentligt misligholder Aftalen eller andre vilkår eller aftaler, som gælder for Kontoen.

Aftalen ophører også med øjeblikkelig virkning, hvis der er væsentligt forhøjet risiko for, at Kontohaver ikke kan opfylde tilbagebetalingsforpligtelserne, hvis Kontohaver kommer under konkurs eller anden insolvensbehandling, indleder forhandling om akkord eller gældssanering, mødes med begæring om arrest eller udlæg eller afgår ved døden. RB skal skriftligt underrette Kontohaver om ophævelsen og begrundelsen herfor før ophævelsen eller umiddelbart herefter.

Såfremt Kontohaver bliver registreret i et kreditoplysningsbureau (eksempelvis Experian A/S eller Debitor Registret A/S) som dårlig betaler, vil Kontoen straks blive spærret.

Når Aftalen ophører grundet opsigelse eller ophævelse i medfør af dette punkt, ophører samtidig retten til at anvende Kontoen til nye køb eller hævnninger, og Kontoen skal indfries i sin helhed. Kontokort skal straks klippes i stykker og sendes til RB. De til enhver tid gældende almindelige betingelser finder anvendelse med de fornødne ændringer for Kontohavers gæld til RB. Dette indebærer blandt andet, at Kontohaver er forpligtet til at betale for såvel transaktioner, som er gennemført inden Aftalens opsigelse eller ophævelse, men som først bogføres på Kontoen efter dette tidspunkt, som for transaktioner, som gennemføres på trods af, at retten hertil er ophørt.

A.15 Klager m.v.

Aftalen er underlagt dansk ret. Tvister i anledning af disse vilkår skal indbringes for de ordinære danske domstole. RB har dog ret til at udtage stævning mod Kontohaver ved en domstol i et andet land end Danmark, såfremt Kontohaver har sit hjemting i det pågældende land.

Kontohavere kan også henvende sig til Kundeservice i et forsøg på at løse en tvist i mindelighed. Der er også mulighed for at indgive klage med begæring om ændringer af vilkår til RB på adressen anført under "Information om Resurs Bank" ovenfor. Fører en henvendelse ikke til et tilfredsstillende resultat, kan Kontohaver indbringe klage til Det finansielle ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K eller Forbrugerombudsmanden, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby. Hvis Kontohaver vil klage over de oplysninger, som RB behandler om Kontohaver, kan dette ske til Datatilsynet, Borgergade 28, 5., 1300 København K.

Hvis Kontohaver vil klage over RBs overholdelse af reglerne om god skik, kan dette ske til Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø.

Ved tvister vedrørende køb af tjenester online fra RB, kan kunden tillige klage til EU's online klageportal til forbrugere:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>

I formularen på klageportalen skal RB skal følgende mailadresse til RB angives: legal@resurs.se. Klager indgivet til klageportalen vil blive sendt til et relevant nationalt klageorgan til behandling. Læs mere om klageportalen på forbrugereuropa.dk.

A.16 Behandling af personoplysninger

A.16.1 RBs behandling af personoplysninger

RB er personoplysningsansvarlig for behandling af personoplysninger.

Med kunde menes i dette kapitel en registreret, som har indgået eller har til hensigt at indgå en aftale med RB, såsom for eksempel kunde, kautionist eller pantsætter. Desuden omfattes også anden sådan registreret som RB behandler personoplysninger om, såsom betalere, værger, forvaltere, fuldmagtshavere, repræsentanter, kontaktpersoner og fuldmagtsgivere m.fl.

A.16.2 Indsamling af personoplysninger

RB behandler de personoplysninger, der leveres i forbindelse med interessetilkendegivelser, ansøgninger og/eller aftaler, eller som i øvrigt registreres i forbindelse med administrationen af en aftale. De kategorier af personoplysninger, som behandles, kan være navn og personnummer, kontaktoplysninger (adresse, e-mail og telefonnummer), økonomiske forhold (resultatopgørelse mv.). RB kan også optage telefonsamtaler, gemme e-mail kommunikation eller på anden måde dokumentere kundens interaktion og kommunikation med RB. Navn- og adresseoplysninger opdateres løbende via offentlige registre.

A.16.3 Formål med personoplysningsbehandlingen

RB behandler personoplysninger til de formål, som angives for neden i dette afsnit.

Forberedelse og administration af aftale (opfyldelse af aftale)

Hovedformålet med RBs behandling af personoplysninger er at indsamle, verificere og registrere de nødvendige oplysninger til indgåelse af en aftale med kunden samt at dokumentere, administrere og opfylde indgåede aftaler. At kunden leverer personlige oplysninger er en forudsætning for, at RB kan indgå en aftale med kunden.

Overholdelse af forpligtelser i henhold til lov, andre regler eller afgørelser fra myndigheder (retlig forpligtelse)

I forbindelse med udarbejdelse og administration af aftaler sker også behandling af personoplysninger, som kræves for, at RB kan opfylde sine forpligtelser i henhold til lov, andre regler og/eller afgørelser fra myndigheder.

- Eksempler på sådan behandling er: RBs behandling af personoplysninger til opfyldelse af kravene ifølge bogføringsloven mv.
- RBs behandling af personoplysninger i forbindelse med handlinger til opfyldelse af kravene ifølge hvidvaskloven.
- RBs kontrol af personoplysninger mod sanktionslister, som RB ifølge lovgivning og/eller myndighedsbeslutning skal bruge.
- RBs behandling af personoplysninger i forbindelse med indberetning til SKAT, Politiet, Fogedretten, Finanstilsynet og andre myndigheder, både danske og udenlandske.
- RBs behandling af personoplysninger for at opfylde lovgivning angående risikohåndtering. Med risikohåndtering menes også behandling af oplysninger om debitorer og kreditter i forbindelse med kvalitetsbedømmelse af kreditter til kapitaldækningsformål.
- RBs behandling af personoplysninger for at opfylde lovgivning angående betalingstjenester. Sådanne foranstaltninger omfatter bl.a. at give såkaldte tredjeparts betalingstjenesteudbydere, der er bemyndiget til at levere tjenester og/eller betalingsinitiering, adgang til personoplysninger og RB transaktionsovervågning og bedragerikontrol.

- RBs behandling af personoplysninger for at overholde lovgivningen om værdipapirtjenester.

Markeds- og kundeanalyser samt systemudvikling og markedsføring (berettiget interesse)

Personoplysninger behandles også for håndtering af markeds- og kundeanalyser samt systemudvikling som et led i RBs forretningsudvikling med det formål at forbedre RBs produkter og tjenester. Kundeanalyser laves også for at modvirke bedrageri. Personoplysninger kan også behandles som grundlag for markedsføring.

A.16.4 Samtykke til behandling af personoplysninger

Når retsgrundlaget for behandling af personoplysninger er samtykke, kan kunden give et sådant samtykke til behandling af personoplysninger. Et eksempel, hvor samtykke til behandling af personoplysninger kræves, er, når de personoplysninger, der leveres til RB, indeholder følsomme personoplysninger*.

Kunden har når som helst ret til at tilbagekalde sit samtykke. RB har så fremover ikke ret til at behandle oplysningerne på baggrund af samtykket, hvorfor de ikke længere kan bruges som grundlag for en ansøgning eller aftale.

*Med følsomme personoplysninger menes oplysninger, der afslører race eller etnisk oprindelse, politiske holdninger, religiøse eller filosofiske overbevisninger, medlemskab af fagforening og behandling af genetiske oplysninger, biometriske oplysninger til unikt at identificere en fysisk person eller oplysninger om sundhed eller oplysninger om en fysisk persons seksualliv eller seksuelle orientering.

A.16.5 Perioden hvori personoplysninger gemmes

Personoplysninger gemmes så længe der består et aftaleforhold og derefter i højst 10 år af hensyn til regler om forældelse. I visse tilfælde vil oplysningerne blive gemt gennem længere tid på grund af lovgivning om kapitaldækning, som RB skal opfylde. Andre tidsfrister kan også gælde, når personoplysninger gemmes med andre formål end på grund af aftaleforholdet, og skyldes at RB skal opfylde gældende lovgivning med hensyn til eksempelvis forebyggelse af hvidvaskning (fem år) og bogføring (syv år).

Hvis kunden ikke indgår aftale med RB, gemmes personoplysninger normalt maksimalt tre måneder, men oplysningerne kan i visse tilfælde gemmes i længere tid på grund af eksempelvis hvidvasklovgivningen.

A.16.6 Behandling af personoplysninger af andre end RB

Behandling af personoplysninger kan indenfor rammerne af gældende regler om bankhemmeligheder, udføres af selskaber i koncernen og af virksomheder, som koncernen samarbejder med, med henblik på levering af RBs produkter. Den retlige grund for behandling er RBs fuldførelse af aftaler eller på grund af RBs berettigede interesse.

A.16.7 Tredjelandsoverførelse

I visse tilfælde kan RB overføre personoplysninger til lande udenfor EU og EØS (såkaldt tredjeland) samt til internationale organisationer. Sådanne overførsler sker under forudsætning af, at øvrige regler i Persondataforordningen følges, og at en af nedenstående forudsætninger er opfyldt:

- 1) EU-kommissionen har truffet beslutning om, at der findes et adækvat beskyttelsesniveau i det aktuelle land,
- 2) Der er foretaget andre passende beskyttelsestiltag, f.eks. standardaftaleklausuler eller bindende virksomhedsbestemmelser (såkaldte Binding Corporate Rules, BCRs), eller
- 3) Der findes en særlig tilladelse fra tilsynsmyndigheden
- 4) Det i øvrigt er tilladt ifølge den gældende databeskyttelseslovgivning.

A.16.8 Kundens rettigheder

Kunden har ret til at få information om, hvilke personoplysninger om kunden som behandles af RB og har dermed ret til at modtage et registerudrag fra RB.

Kunden har også ret til at henvende sig til RB for at:

- 1) begære rettelse af fejlagtig eller ufuldstændig oplysning,
- 2) begære sletning eller begrænsning af behandlingen af personoplysninger
- 3) indgive indvendinger mod behandlingen, eller
- 4) under visse omstændigheder, og hvis RB behandler personoplysninger efter aftale eller samtykke, få en kopi af personoplysningerne fra RB, som kunden selv har leveret til RB, og retten til at overføre dem direkte til anden personoplysningsansvarlig, hvis det er teknisk muligt (dataportabilitet).

Kundens begæring og/eller indvending i henhold til ovenstående vurderes af RB i hvert enkelt tilfælde. I visse tilfælde kan RB ikke slette oplysninger eller begrænse behandlingen af disse, enten fordi oplysningerne skal gemmes pga. aftaleforhold eller på grund af lovgivning. Før anmodning og/eller indsigelse som beskrevet ovenfor, skal kunden kontakte databeskyttelsesansvarlig ved RB jf. kontaktoplysningerne under overskriften Databeskyttelsesrådgiver.

A.16.9 Profiler og automatiserede beslutninger

Profiler

Med profilering menes automatisk behandling af personoplysninger, der bruges til at vurdere visse personlige karakteristika hos en fysisk person, især for at analysere eller forudsige for eksempel dennes økonomiske situation, personlige præferencer, interesser og bopæl.

Profilering bruges af RB til f.eks. markeds- og kundeanalyser, systemudvikling, markedsføring, ved automatiserede beslutninger (se nedenfor) og ved transaktionsovervågning for at bekæmpe svig. Den retlige grund for profilering er RBs berettigede interesse, retlige forpligtelse, opfyldelse af aftaler og/eller samtykke. I det tilfælde at samtykke er den retlige grund for behandlingen vil kunden skulle give et samtykke til sådan behandling.

Automatiserede afgørelser

RB anvender i visse tilfælde automatiseret afgørelser. Det kan eksempelvis være en automatiseret godkendelse/afslag på en kreditansøgning via internettet.

Kunden har ret til ikke at være underlagt nogen beslutning udelukkende baseret på en automatiseret afgørelse, herunder profilering, hvis afgørelsen kan have juridiske konsekvenser for kunden eller på væsentlig måde påvirke kunden på en anden måde. RB har dog ret til at anvende automatiseret afgørelser, hvis det er nødvendigt for indgåelse eller opfyldelse af en aftale mellem kunden og RB, eller hvis kunden har givet sit samtykke.

A.16.10 Markedsføring og indsigelse mod markedsføring

Ved underskrift på ansøgningen eller aftalen accepterer Kontohaver, at RB anvender personlige oplysninger til direkte markedsføring via post og i overensstemmelse med § 10, stk. 2, i Markedsføringsloven via e-mail og sms. Kontohaver har ret til at modsætte sig, at Kontohavers personoplysninger anvendes til direkte markedsføring, hvilket kan gøres direkte ved afgivelsen af oplysningerne til Forretningen og/eller RB Kundeservice eller ved efterfølgende henvendelser med tilbud eller markedsføring i øvrigt.

Kunden kan henvende sig til RB for at anmode om ikke at blive kontaktet med direkte markedsføring. Det indebærer, at kundens personoplysninger ikke behandles til markedsføringsformål, og markedsføring vil heller ikke blive sendt til kunden. Anmeldelse om spærring gøres til RBs kundeservice på telefon 39 13 16 00 eller til mail@resurs.dk

A.16.11 Databeskyttelsesrådgiver

RB har udnævnt en databeskyttelsesrådgiver. Databeskyttelsesrådgiveren har til opgave at kontrollere, at RB behandler personoplysninger i henhold til lovgivning og regler. Databeskyttelsesrådgiveren skal opfylde sin opgave på en uafhængig måde i forhold til RB og kan kontaktes på følgende måde:

Databeskyttelsesrådgiver Resurs Bank
Telefon: 39 13 16 00
E-mail: DPO@resurs.dk
Adresse: Delta Park 46, 2665 Vallensbæk Strand

A.16.12 Klager mv.

Ved spørgsmål og klager vedrørende RBs behandling af personoplysninger kan kunden kontakte RB på følgende måde:

Telefon: 39 13 16 00
GDPR@resurs.dk

Kunden kan endda henvende sig til Datatilsynet med hensyn til spørgsmål som vedrører behandling af personoplysninger.

Datatilsynet
Borgergade 28, 5
1300 København K

A.16.13 Øvrigt

Ved brug af Kontoen registreres Kontoens og/eller kortets nummer, det samlede transaktionsbeløb, dato for brug af kortet, og hvor kortet har været benyttet. Oplysningerne opbevares hos RB til brug for bogføring, fakturering/kontoudtog, herunder elektroniske kontoudtog, og eventuel senere fejlretning. Oplysninger, der er nævnt ovenfor, videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen stiller krav om det og/eller til brug for verserende retssager om krav opstået ved brug af Kontoen.

For at kunne stille betalingstjenester til rådighed for Kontohaver, skal RB kunne behandle persondata om Kontohaver, eksempelvis navn, CPR-nummer, betalingsoplysninger mv. Behandling af disse data i forbindelse med betalingstjenester kræver, at Kontohaver samtykker hertil. Kontohaver giver RB samtykke til, at RB må behandle Kontohavers personoplysninger i forbindelse med håndtering af betalingstjenester udbudt af RB. Behandlingen vil omfatte oplysninger som Kontohaver har givet til RB i forbindelse med bestilling af rammeaftale, initiering af betalingstjenester eller indhentet af tredjepart med henblik på at gennemføre betalingstjenester for Kontohaver. Samtykket omfatter også RBs behandling af betalingsoplysninger i forbindelse med 1) gennemførelse eller korrektion af betalingstransaktioner, 2) udbud af tjenester, der er direkte henvendt til Kontohaver eller 3) anonymisering af betalingsoplysninger.

A.17 Ansvarsbegrænsning

RB kan ikke gøres ansvarlig for fejl eller mangler ved de købte varer eller tjenesteydelser, eller for forsinket og manglende levering. RB garanterer ikke, at der altid kan foretages køb eller hævnings i de tilsluttede Forretninger. RB forbeholder sig ret til at spærre kort for at forhindre tab hos RB eller Kontohaver. RB kan ikke gøres erstatningsansvarlig for Kontohaverens eventuelle meromkostninger i tilfælde, hvor kortet ikke kan anvendes.

RB kan ikke gøres ansvarlig for tab, som Kontohaver måtte lide som følge af lovændringer, myndighedskrav, krig, terror eller risiko herfor, borgerlige uroligheder, lockout, boykot, nedbrud i/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, svigt i strømforsyning, hærverk (herunder computervirus og hacking), eller andre omstændigheder, som er uden for RB's kontrol. RB bærer i intet tilfælde ansvar for indirekte skader, herunder produktansvar.

A.18 Fortrydelsesret

Kontohaver har ret til at fortryde den indgåede Aftale ved at sende meddelelse herom inden 14 kalenderdage fra den dag, hvor Aftalen blev indgået ved meddelelse herom til adressen angivet under "Information om Resurs Bank" ovenfor. Hvis fortrydelsesfristen udløber på en helligdag, lørdag, Grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, udløber fortrydelsesfristen den følgende hverdag.

Hvis Kontohaver ønsker at udnytte sin fortrydelsesret, skal Kontohaver snarest derefter og senest inden 30 dage betale ethvert beløb, som Kontohaver har hævet, og som er tilskrevet Kontoen inden fortrydelsesfristens udløb, inklusive renter for den faktisk udnyttede kredittid, det vil sige frem til den dato, hvor RB modtager det udlånte beløb.

B. ANVENDELSE AF EN KONTOKREDIT

Denne del B gælder hovedsageligt for kontokredit med eller uden kortkort men også i videst muligt omfang for privatlån. Det, der i disse betingelser gælder for Kontohaver, finder tilsvarende anvendelse (med de fornødne tilpasninger) for kortindehavere.

B.1. Anvendelse af en kontokredit

Inden for rammerne af det meddelte Kreditmaksimum kan kontokrediten anvendes til køb hos en eller flere tilknyttede Forretninger. Forretningens vilkår gælder for selve købet. Anvendelse forudsætter dog, at forfaldne månedlige afdrag og gebyrer er betalt senest på forfaldsdagen. Kontohaver har således ikke ret til at bruge kontokrediten, såfremt Kontohaver er i misligholdelse. Det disponible kreditbeløb bliver mindre ved træk på kreditten og større ved registrering af betalte afdrag på Kontoen.

Ved udnyttelse af kreditten til indkøb hos en tilknyttet Forretning må kreditten ikke anvendes til at betale udbetaling eller andre afdrag ved køb på kredit eller til betaling af anden gæld, som Kontohaver har til Forretningen eller til andre. Kontokrediten må heller ikke anvendes til at få udbetalt kontanter fra Forretningen. Kontokrediten må ikke anvendes i Forretninger, hvis Kontohaver er (med-)ejer af eller ansat i den virksomhed, der ejer Forretningen. Kortet må ikke anvendes på nogen måde, som er i strid med gældende lovgivning.

B.2 Betalingsansvar ved bestilling af varer eller tjenester

Hvis Kontohaver bestiller varer og/eller tjenesteydelser i en tilknyttet Forretning med angivelse af kontonummer eller kortnummer som betalingsmiddel, har Kontohaver selv pligt til at sikre sig, at Kontohaver modtager Forretningens vilkår for bestilling og afbestilling af disse varer og/eller tjenesteydelser. Kontohaver er således forpligtet til at betale for bestilte, men ikke afhentede eller modtagne varer eller tjenesteydelser i overensstemmelse med Forretningens vilkår.

B.3 Gennemførelse af transaktioner samt tilbagekaldelse af betalingsordrer

Kontohaver gennemfører debiteringer af Kontoen ved at gøre Kontoens og/eller kortets detaljer tilgængelige for RB eller den Forretning, der handles i

Gennemførelse af transaktioner sker ved læsning af kortets chip, evt. ved at holde kort med kontaktløs funktion mod kortlæseren, eller magnetstriben, information om konto- eller kortinformation med henblik på en transaktion eller på anden måde, hvorpå den teknologiske udvikling muliggør, at sådanne transaktioner kan finde sted. I visse situationer kræves derudover, at en transaktion godkendes skriftligt eller ved tryk på taster eller ved angivelse af en kode, eksempelvis en PIN-kode, sikkerhedskode, kodeord eller på anden vis i overensstemmelse med de anvisninger, som gives i den pågældende Forretning eller i øvrigt af RB.

En betalingsordre kan ikke tilbagekaldes, efter at den er godkendt. Dog kan Kontohaver – i overensstemmelse med den pågældende Forretningens generelle vilkår eller aftale herom, herunder ved overholdelse af relevante frister herfor – henvende sig til Forretningen, for så vidt angår endnu ikke gennemførte ordrer, for at tilbagekalde tidligere ønskede betalingsordrer vedrørende disse.

Kontohaver kan efterfølgende debiteres for omkostninger, som er opstået ved køb af hotelophold, leje af bil eller lignende, hvis Kontohaver ved bestilling af den pågældende tjeneste i aftalen med Forretningen bliver informeret herom og godkender dette.

Ved sin underskrift på Aftalen eller efter anmodning om træk på en allerede bevilget kredit, giver Kontohaver samtykke til, at der trækkes penge på Kontoen.

Forretningen kan efter aftale med Kontohaver reservere beløb til senere betaling. Eksempelvis i forbindelse med bestilling af hotel eller parkering. Foretages en reservering af et beløb på kontoen uden Kontohavers samtykke, kan Kontohaver anmode RB om at slette reserveringen. Resurs Bank frigiver det reserverede beløb, snarest efter modtagelse af oplysninger om det endelige beløb og senest umiddelbart efter modtagelse af betalingsordren.

B.4 Tidspunkt for modtagelse af betalingsordrer

Efter Forretningens modtagelse af Kontohavers betalingsordre om køb eller hævning overføres ordren til RB inden for tidsfrister, som er fastlagt i aftalen mellem Forretningen og dennes bank ("Indløser"). Efter RB's modtagelse af betalingsordren fra Indløser, debiterer RB den pågældende Konto med købsbeløbet/det hævede beløb. Ved returnering stiller RB returbeløbet til Kontohavers rådighed hurtigst muligt, efter at Indløser har overført beløbet til RB.

Betalingsordren anses for modtaget på den arbejdsdag, hvor RB modtager denne. Modtages betalingsordren efter kl. 16, anses den for modtaget den følgende arbejdsdag.

Hævninger og indbetalinger på en Konto sker normalt senest den første arbejdsdag efter, at RB har modtaget en betalingsordre.

B.5 RB's ansvar for gennemførelse

Hvis Kontohaver har godkendt en transaktion i overensstemmelse med det anførte i punktet "Gennemførelse af transaktioner samt tilbagekaldelse af betalingsordrer", sørger RB for, at transaktionen gennemføres.

Hvis en betalingstransaktion desuagtet ikke gennemføres eller ikke gennemføres korrekt, og dette skyldes RB, påhviler ansvaret for dette RB. RB skal i givet fald på hensigtsmæssig måde og uden unødigt forsinkelse betale til Kontohaver og/eller regulere Kontohavers konto til det beløb, som der skulle fremgå af Kontoen, såfremt RB havde foretaget betalingstransaktionen korrekt. Ansvaret for eventuelle renter og gebyrer, som Kontohaver er blevet pålagt at betale grundet en eventuel fejlagtigt registreret betalingstransaktion, påhviler RB.

B.6 Ansvar for kortkort m.v.

Kortkort er personlige og må kun anvendes af den person, som det er udstedt til. Kortindehaver har pligt til at underskrive kortet.

Medmindre andet følger af lovgivningen eller af disse betingelser er Kontohaver ansvarlig for samtlige bestilte og udstedte kort, som er tilknyttet Kontoen, herunder for, at de personer, som anvender kortene til indkøb, er beføjede til dette. Kontohaver er ansvarlig for alle køb og hævnings foretaget på Kontoen og for, at den bevilgede kredit ikke overskrides. Herudover er Kontohaver forpligtet til at betale renter og gebyrer for kreditten i overensstemmelse med Aftalen, herunder gebyrer for forsinkelse, rykkere, inkasso samt øvrige relevante gebyrer, jf. SEF. Kontohaver er forpligtet til at sikre, at alle kortindehavere kender til og handler i overensstemmelse med nærværende kontovilkår. Eventuelle kortindehavere, som ikke er Kontohaver, hæfter solidarisk med Kontohaver for samtlige debiteringer foretaget på kortindehaverens eget kort.

Kortet ophører med at være gyldigt ved udløbet af den måned i det år, som er anført på kortets forside. Kortkortet skal på forlangende tilbageleveres

til RB. Kontohaver er forpligtet til at betale eventuelle omkostninger forbundet med tilbagelevering af kortkortet. Kontohaver er forpligtet til at opbevare kortkortet på trykssikret måde.

Kortet kan anvendes af Kontohaveren både i situationer, hvor det fysiske kort skal medbringes, for at en transaktion kan godkendes, og hvor kun kortoplysninger kræves. Til illustration kræves kortet fysisk for transaktioner ved ubemandede og bemandede terminaler, mens kortet ikke kræves fysisk ved telefon- og internethandel samt postordrehandel.

For gennemførelse af en transaktion skal Kontohaver give de oplysninger, som fremgår af punktet "Gennemførelse af transaktioner samt tilbagekaldelse af betalingsordrer" i nærværende betingelser. Kontohaver skal efter anmodning herom fremvise behørig legitimation samt fuldmagt fra værge i de tilfælde, hvor dette er nødvendigt.

Kontohaver skal meddele RB alle nødvendige oplysninger, for at RB kan overholde sine forpligtelser i henhold til lov om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme. Dette medfører, at der skal forevises billedlegitimation.

Udstedte kortkort er personlige og må kun anvendes af den person, som det er udstedt til. Kortindehaver er forpligtet til at underskrive kortet ved modtagelse af dette og destruere et eventuelt tidligere modtaget kort. Kortet er RB's ejendom, og Kontohaver er forpligtet til på begæring at tilbagelevere udstedte kort, såfremt RB med rimelig grund kræver dette. Hvis sådan tilbagelevering er forbundet med omkostninger, påhviler disse omkostninger Kontohaver i det omfang kravet om tilbagelevering skyldes Kontohavers forhold. Kontohaver er ansvarlig for samtlige bestilte og udstedte kort, som er tilknyttet Kontoen og for, at de personer, der anvender kortet, er berettiget hertil.

Kortkortet repræsenterer en økonomisk værdi og skal altid behandles og opbevares på samme trykssikret vis som penge, checks og andre værdier, der kan bruges til betaling. Kontohaver skal træffe alle nødvendige foranstaltninger for at beskytte sig mod uautoriseret brug af kortet. Kortet må f.eks. ikke efterlades uden opsyn på hotelværelser eller andre midlertidige indkvarteringer eller i køretøjer, tasker, jakkelommer eller lignende, der ikke er overvåget. I miljøer, hvor risikoen for tyveri er stor, skal kortet holdes under konstant opsyn. Eksempler på sådanne miljøer er restauranter, barer, natklubber, butikker, venteværelser, skoler, lufthavne, svømmehaller, omlædningsrum, transportmidler, torve, strande, markeder og arbejdspladser, og boliger efterladt ulåst eller med åbne vinduer.

Ved indbrud i hjem eller på arbejdsplads skal Kontohaver kontrollere, om kortet er blevet stjålet.

Kontohaver eller andre, som i henhold til Aftalen er berettigede til at anvende kortet, er forpligtet til

- 1) at beskytte en eventuel personlig kode, som Kontohaver har modtaget eller valgt,
- 2) ved kendskab til, at et kort er bortkommet eller anvendt uberettiget, at meddele dette til RB snarest muligt,
- 3) i øvrigt at følge betingelserne for anvendelse af kortet.

Kortkortet kan ikke anvendes uden samtidig brug af billedlegitimation, personlig kode eller anden passende sikkerhedsanordning, hvorfor misbrug af kortet under normale omstændigheder ikke vil kunne finde sted. Sker dette alligevel, hæfter Kontohaver og en eventuel MedKontohaver alene for misbrug i det omfang, det måtte følge af gældende lovgivning, jf. afsnittet nedenfor, "Vilkår for anvendelse af personlig kode m.v. - Kontohavers forpligtelse til at spærre kortet".

Hvis en uberettiget transaktion er foretaget af andre end Kontohaver eller Kortindehaver, og den personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, er Kontohaver ansvarlig for betaling af beløbet, dog højst kr. 375 per kort og reklamation.

Hvis en uberettiget transaktion er foretaget som følge af, at forpligtelsen til beskyttelse af den personlige kode er tilsidesat ved grov uagtsomhed, er Kontohaver ansvarlig for betaling af hele beløbet, dog højst kr. 8.000 per kort og reklamation. Har Kontohaver handlet særligt uforsvarligt, hæfter Kontohaver for hele beløbet.

Uanset det ovenfor anførte hæfter Kontohaver ikke for noget beløb, 1) som trækkes på Kontoen efter Kontohavers oplysning til RB om, at kortet skal spærres, 2) hvis betalingsinstrumentet eller den tilhørende kode er blevet uberettiget tilegnet af 3.mand uden at dette kunne opdages af Kontohaver inden den uberettigede transaktion, 3) hvis transaktionen er foretaget uden brug af stærk autentificering, eller 4) hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

Dette gælder dog ikke, hvis Kontohaver svigagtigt har bidraget til den uberettigede transaktion.

Selv hvis Kontohaver ikke har handlet uagtsomt, hæfter Kontohaver for hele beløbet, hvis Kontohaver ikke underretter RB snarest muligt og senest 13 måneder efter at have fået viden eller meddelelse om en uautoriseret transaktion. Det samme er tilfældet, hvis RB har givet Kontohaver meddelelse om transaktionen, og Kontohaver ikke underretter RB inden 13 måneder efter, at beløbet er trukket på kontoen.

Der henvises i det hele til betalingstjenestelovens §§ 99-100, som er gengivet bagerst i disse vilkår.

I de tilfælde hvor andre end Kontohaver er berettiget til at anvende en Konto, skal denne persons handlinger/undladelser vurderes som om, de var foretaget/undladt af Kontohaver selv ved bedømmelsen af, hvorvidt Kontohaver hæfter for betaling af et beløb.

Kontohaver er forpligtet til at betale beløb, som trækkes på Kontoen, når denne overtrækkes, eller når den bevilgede kredit overskrides.

Reglerne om hæftelse og ansvar gælder også for transaktioner, der er iværksat via en udbyder betalingsinitieringstjenester. Indsigelser mod sådanne transaktioner kan rettes til RB.

B.7 Vilkår for anvendelse af personlig kode m.v. - Kontohavers forpligtelse til at spærre kortet

Til kortkort udstedes i visse tilfælde en personlig kode.

Kontohaver forpligter sig til

- 1) efter modtagelse af den personlige kode at destruere forsendelsen indeholdende denne i sin helhed;
- 2) hvis det er muligt at vælge en personlig kode at sikre, at den nye personlige kode ikke har nogen forbindelse med Kontohavers eller
- 3) dennes nærtstående personers person-, kort-, telefonnummer eller lignende, og at sikre at den nye personlige kode ikke udgør en sammenhængende nummerserie (eksempelvis "0000" eller "1234"),
- 4) ikke at lade andre få oplyst, hvad koden er;
- 5) ikke at notere koden på sådan måde, at andre får anledning til at anse dette for en personlig kode;
- 6) ikke at lade notering af koden være på kortet eller i samme pung, taske eller i øvrigt i nærheden af kortet.

Kontohaver er forpligtet til at give meddelelse til RB's kundeservice uden ugrundet ophold efter, at Kontohaver er blevet opmærksom på eller mistænker, at kortkortet er bortkommet og/eller blevet misbrugt, og/eller at andre uberettiget har fået kendskab til den personlige kode, hvorefter kortet vil blive spærret. Dette skal i alle tidsrum ske på det for Danmark anførte telefonnummer under "Information om Resurs Bank" ovenfor.

Såfremt Kontoen overtrækkes, spærres Kontoen af RB, såfremt dette er objektivt begrundet i forhold til kortets sikkerhed eller mistanke om uberettiget brug eller såfremt der er væsentlig forhøjet risiko for, at Kontohaver ikke kan opfylde sin betalingsforpligtelse. Derefter skal Kontohaver politianmelde et eventuelt misbrug af kortet. Kontohaver er ansvarlig for al anvendelse af kortet, indtil anmeldelse om spærring er sket til RB, jf. dog det ovenfor i afsnit B.6 anførte.

B.8. RB's ret til at spærre kortkort

RB beholder sig ret til at spærre kortkort udstedt af RB i tilfælde af, at der er

- 1) risiko for, at driften ikke er sikker, eksempelvis af tekniske årsager,
- 2) mistanke om ikke godkendt, uberettiget eller bedragerisk anvendelse, eller
- 3) en væsentlig øget risiko for, at Kontohaver ikke kan opfylde sit ansvar for betaling.

RB informerer Kontohaver om sådan spærring og om årsagen hertil, inden spærringen foretages eller hurtigst muligt efter, at spærringen er foretaget. Oplysning om spærring gives per post, e-post eller telefon. Sådan information gives dog ikke, såfremt RB vurderer, at dette vil være i strid med anden lovgivning eller myndighedsforskrifter, eller hvis der er sikkerhedsmæssige årsager til at undlade at give sådan information. RB skal ophæve spærringen eller udstede et nyt kort, når der ikke længere er grund til at opretholde spærringen.

B.9 Tilbageførsel af transaktion

Dette punkt finder kun anvendelse for transaktioner, som gennemføres

inden for EU/EØS og som er i kroner, euro eller andre af EU-/EØS-landenes valutaer.

Kontohaver har ret til tilbageførsel af en allerede godkendt og gennemført betalingstransaktion hvis:

- 1) betalingstransaktionens præcise beløb ikke fremgik i forbindelse med godkendelse af betalingstransaktionen, og
- 2) beløbet for betalingstransaktionen oversteg det beløb, som Kontohaver med rimelighed kunne forvente, blandt andet under hensyn til dennes tidligere udgiftsmønster, betingelserne i disse kortbestemmelser og øvrige relevante omstændigheder.

Reglerne i punkt 1 og 2 kan ikke anvendes, hvis Kontohaver har givet samtykke til betalingstransaktionen over for enten betalingsmodtager eller direkte til RB og oplysninger om betalingstransaktionen blev givet eller stillet til rådighed for Kontohaver af RB eller Forretningen mindst 4 uger inden forfaldsdagen.

På RB's begæring skal Kontohaver dokumentere, at forudsætningerne for tilbageførsel af betalingstransaktionen er opfyldt. Der er dog ikke ret til tilbageførsel, hvis en difference beror på en valutaomvekslingskurs, hvis den referencevekselskurs, som Parterne tidligere har aftalt, er blevet anvendt.

Anmodning om tilbagebetaling skal være RB i hænde senest 8 uger efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion. RB skal senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af en anmodning om tilbagebetaling enten tilbagebetale hele transaktionsbeløbet eller begrunde et afslag på tilbagebetaling med oplysning om klagemuligheder.

C. SÆRBESTEMMELSER OM KORTO- OG KORTKREDIT MED MASTERCARD

C.1 Anvendelse af kortkredit med Mastercard

Bestemmelserne i dette pkt. C vedrørende kortkredit med Mastercard finder alene anvendelse, hvis tjenesten udbydes til aktuelt konto- og kreditkort.

Bestemmelserne i afsnit A, B, D og E i nærværende betingelser finder i øvrigt anvendelse, såfremt dette er foreneligt med nærværende bestemmelser i afsnit C.

Kortkredit med Mastercard kan benyttes til køb af varer og tjenesteydelser hos betalingsmodtagere, der er tilknyttet Mastercard.

Kortkredit Mastercard kan endvidere anvendes til følgende transaktioner, under de til enhver tid gældende betingelser, og under forudsætning af, at betalingsmodtageren er tilknyttet Mastercard:

- 1) betaling i forbindelse med køb af vare eller tjeneste i Danmark eller udenlands på de vilkår, som salgsstedet anvender,
- 2) kontanthævninger i danske og udenlandske automater,
- 3) kontanthævninger i danske og udenlandske banker,
- 4) kontanthævninger i danske post- eller veksellkontorer, samt
- 5) i forbindelse med kontanthævnning til brug for betaling af postoprævning, billetter, girobetalinger osv. Kortet kan i visse tilfælde anvendes til indsættelse af midler på den konto, som er forbundet med kortet.

For kontanthævninger i banker, postkontorer, veksellkontorer eller i automat betales gældende gebyr, jf. det til enhver tid SEF. Til brug for betaling og kontanthævnning gælder de beløbsbegrænsninger og tider, som RB til enhver tid anvender. Overskrides disse beløbsgrænser, kan det medføre, at en given transaktion ikke kan gennemføres. Oplysninger om gældende beløbsbegrænsninger og tider findes på RB's hjemmeside samt i de til enhver tid gældende SEF.

Ved brug af kortkredit med Mastercard kan der af visse betalingsmodtagere opkræves Kontohaverens gebyrer, der ikke pålægges af RB, og som RB ikke er ansvarlig for.

C.2 Anvendelse af kontokort med Mastercard m.m. – Specielt vedrørende brug i udlandet

Når kortet anvendes uden for Danmark, skal Kontohaver iagttage gældende valutaforskrifter.

Ved køb eller hævnning i udlandet af anden valuta sker omregningen fra udenlandsk valuta til danske kroner ifølge RB's til enhver tid gældende vekselkurs.

Vekselkursen, som RB anvender, udgøres af en referencevekselskurs, som fastsættes af Mastercard, og som gælder den dag, transaktionen kommer Mastercard i hænde tillige med et procentuelt valutavekslingstillæg. RB oplyser på forhånd, om referencevekselskursen for en specifik transaktion til Kontohaver, hvis Kontohaver anmoder om dette.

Eftersom valutavekslingen først sker den dag, transaktionen gennemføres hos Mastercard og til den gældende referencevekselskurs, kan vekselkursen, der anvendes, undertiden afvige fra tidspunktet for betaling/hævning, til transaktionen kommer Mastercard i hænde. Dette gælder også køb, kontanthævnning og returnering i Danmark i en anden valuta end danske kroner. Ved betaling/hævning i udlandet gælder de enkelte forretnings-/bankers fastlagte begrænsninger og afgifter.

D. PRIVATLÅN

Denne del D indeholder vilkår, som hovedsageligt er relevante for aftaler om privatlån. De øvrige dele af betingelserne gælder dog også i videst muligt omfang for privatlån.

D.1 Tilbagebetaling af lån

Lånebeløbet tilbagebetales med faste månedlige betalinger inklusive renter og gebyrer (annuitetslån). Den månedlige betaling beregnes med udgangspunkt i bevilget kreditbeløb, gældende rentesats og aktuelle gebyrer samt den aftalte kredittid. Ved manglende betaling af renter og gebyrer lægges disse til restgælden månedligt på forfaldsdatoen. Ved renteændringer ændrer RB den månedlige betaling, idet kredittiden i stedet fastholdes. Parterne kan som følge af renteændringer indgå aftale om ændret kredittid.

Hvis der er flere Kontohavere, kan RB frit vælge, hvem RB vil kræve den samlede gæld betalt af.

E. E-TJENESTER

Nærværende afsnit E indeholder generelle vilkår for samtlige tjenesteydelser, som RB udbyder via elektronisk kommunikation ("E-tjeneste"). Ved E-tjeneste forstås en tjeneste, som helt eller delvist består i overførsel af signaler i alle typer af elektroniske kommunikationsnet såsom telenettet, Internet og kabel-TV-nettet, f.eks. diverse onlinetjenester, sms- og andre mobiltjenester, som RB fra tid til anden tilbyder. RB oplyser, hvilke E-tjenester, som til enhver tid er tilgængelige. For E-tjenester stillet til rådighed af RB gælder endvidere de vilkår, som RB har meddelt Kontohaveren på en af de måder, som RB anvender til brug for meddelelser og kommunikation. Øvrige dele af Aftalen gælder dog alene for E-tjenesten i den udstrækning, bestemmelserne kan tilpasses hertil. I dette afsnit skal ord og begreber, som staves med stort forbogstav, anses for at have det indhold, som løbende angives i teksten, eller som er defineret nedenfor.

Bankdag: En dag, hvor de deltagende banker eller anden betalingstjenesteleverandør har åbent for offentligheden i den udstrækning, som kræves for gennemførsel af en betalingstransaktion.

Betalingsinstrument: Et personligt instrument eller personlig procedure, som f.eks. anvendes for at initiere en betalingsordre, f.eks. e-legitimation (f.eks. NemID).

Betalingsordre: Hver enkelt instruks, som en Kunde giver RB om, at en betalingstransaktion skal gennemføres.

Betalingstransaktion: Indsættelse, hævnning eller overførsel af midler, som initieres af betaleren eller betalingsmodtageren.

Stoptidspunkt: De tidspunkter, som bank eller anden betalingstjenesteleverandør har fastsat, efter hvilke midler eller betalingsordrer skal anses for modtaget den følgende bankdag.

Unik identifikationskode: En kombination af bogstaver, tal eller tegn, som udbydes af en bank eller anden betalingstjenesteleverandør, og som en kunde skal oplyse for utvetydigt at identificere en anden betalingstjeneste eller dennes betalingskonto, f.eks. et kontonummer.

Generelt om E-tjenester

E.1 Omkostninger for E-tjenester

For visse af de E-tjenester, som RB udbyder, skal der betales et gebyr, som RB til enhver tid fastlægger. Omkostningerne debiteres Kontohaverens Konto direkte eller månedsvis bagud. Oplysninger om de priser og omkostninger, som p.t. gælder, og som Kontohaveren skal betale til RB samt måden, hvorpå RB debiterer for den respektive E-tjeneste, kan fås via RB's hjemmeside, pr. telefon eller via et kontoudtog.

E.2 Kontohavers ret til at afmelde E-tjeneste

Kontohaver har ret til at modsætte sig, at Kontohavers oplysninger anvendes til en eller flere af de E-tjenester som, RB har stillet til rådighed. RB forpligter sig til i videst muligt omfang inden for de rammer, som teknisk er mulige hos RB at imødekomme Kontohavers begæring om afmelding. Afmeldingen foretages til RB's kundeservice, se Aftalens indledning under "Information om Resurs Bank".

Kontohaver har dog ikke ret til at modsætte sig, at Kontohavers oplysninger anvendes til E-tjenesten, som RB anvender for at kunne opfylde RB's forpligtelser over for Kontohaver eller E-tjenester, hvis formål er, at RB skal

kunne opfylde sine forpligtelser ifølge lovgivningen. RB har således ikke pligt til at afmelde Kontohaveren fra en sådan E-tjeneste.

E.3 Krav til udstyr og software

For at anvende E-tjeneste kræves opkobling til system for overførsel og i visse tilfælde udstyr til opkobling, som tillader overførsel af signaler, via tråd eller radioveje, på optisk væg eller via andre elektromagnetiske overførselsmedier uafhængigt af, hvilken type af information, som overføres ("Elektronisk kommunikationsnet"). RB udvikler kontinuerligt funktionaliteten for de udbudte E-tjenester, hvorfor RB anbefaler Kontohaveren at anvende operativsystem og udstyr, som opdateres og understøttes af udviklerne. Hvilket system, browser osv., som fra tid til anden kræves for tilgang til E-tjenesten, fremgår på RB's hjemmeside.

Kontohaver er til enhver tid selv ansvarlig for tilgang af det tekniske udstyr og programsoftware, som er nødvendig for benyttelse af E-tjenesten samt eventuelle omkostninger til udstyr og opkoblingsomkostninger til Elektronisk kommunikationsnet forbundet hermed. Kontohaver skal udvise normal agtpågivenhed og beskytte sit tekniske udstyr mod uberettiget benyttelse, blandt andet ved at anvende fornødne antivirusprogrammer og firewall. Kontohaver bærer selv udgifterne til sådanne foranstaltninger.

E.4 Sikkerhedsløsninger

Tilgængelig sikkerhedsløsning for E-tjenesten kan variere fra tid til anden. RB informerer Kontohaver om tilgængelige sikkerhedsløsninger. Hvis RB stiller en sikkerhedsløsning til rådighed, kan dette reguleres i en separat aftale, og en særskilt pris kan aftales for dette. Udover de til enhver tid gældende tilgængelige aftalevilkår for den af Kontohaver valgte sikkerhedsløsning, er Kontohaver forpligtet til at følge de sikkerhedsforskrifter, som RB til enhver tid meddeler.

E.5 Ordre og instruktioner

Udover, hvad der er anført i punkterne nedenfor, er Kontohaver bundet af en ordre eller en instruktion, som afgives i E-tjenesten ved anvendelse af Kontohavers e-legitimation (f.eks. NemID) eller anden sikkerhedsløsning, som Kontohaver tildeles af RB eller på anden vis tilbydes afhængig af den tekniske udvikling.

E.6 RB's rettigheder til at ændre i E-tjenesten

RB har ret til at ændre omfang og indhold i E-tjenesten.

RB har ret til uden prisreduktion umiddelbart at afbryde Kontohavers benyttelse af E-tjenesten, såfremt:

- 1) Kontohaver væsentligt misligholder disse vilkår eller særskilte vilkår eller andre instrukser eller aftaler, som gælder for E-tjenesten,
- 2) Kontohaver har handlet uhæderligt over for RB,
- 3) der er væsentligt forhøjet risiko for, at Kontohaver ikke kan opfylde tilbagebetalingsforpligtelserne,
- 4) Kontohaver kommer under konkurs eller anden insolvensbehandling, indleder forhandling om akkord eller gældssanering, mødes med begæring om arrest eller udlæg eller afgår ved døden,
- 5) der foreligger mistanke om hvidvask af penge eller finansiering til terrorisme, eller der er risiko for, at RB ved at tilbyde E-tjenesten i enhver henseende fremmer et sådant brud,
- 6) der foreligger mistanke om, at E-tjenesten anvendes til eller kommer til at blive anvendt i forbindelse med ulovlig virksomhed eller i øvrigt i strid med gældende regler eller som på anden vis kan forårsage skade for RB eller andre.

E.7 RB's ret til at afbryde E-tjenesten

Udover, hvad der er anført i foregående punkt, har RB endvidere ret til, uden prisreduktion, at afbryde E-tjenesten i overensstemmelse med følgende:

- 1) for at vedligeholde og opdatere E-tjenesten,
- 2) hvis der ifølge RB's opfattelse findes en betydelig risiko for, at RB eller RB's kunder lider skade ved at RB fortsætter med at stille E-tjenesten til rådighed,
- 3) ved mistanke om uberettiget benyttelse,
- 4) ved gentagne mislykkede forsøg på at logge på, eller
- 5) Kontohaver tilsidesætter væsentligt disse vilkår eller særskilte vilkår eller andre instrukser eller aftaler, som gælder for E-tjenesten.

Hvis RB kan forudse afbrydelsen, og denne kan antages at have mere end ringe betydning for Kontohaver, skal RB i god tid underrette Kontohaver om afbrydelsen. Underretning kan ske på en af de måder, som angives i punktet "Kommunikation".

E.8 Begrænsning af RB's ansvar

RB garanterer ikke E-tjenestens kvalitet, beskaffenhed og udførelse. RB er ikke ansvarlig for eventuelle fejl, forsinkelser el.lign., som kan opstå ved udførelsen af E-tjenesten.

RB er heller ikke ansvarlig for skade, som beror på fejl, forstyrrelser eller afbrud i

Kontohavers computer, Kontohavers sikkerhedsløsning, Kontohavers e-legitimation (f.eks. NemID) eller andre systemer til brug for generering af elektronisk signatur eller kommunikationsforbindelsen med RB's computersystem, som besværliggør eller umuliggør adgangen til de elektroniske tjenester, som er stillet til rådighed. Endvidere er RB ikke ansvarlig for skade, som beror på forstyrrelser eller afbrud i RB's computersystem, som umuliggør eller besværliggør adgangen til den elektroniske tjeneste, der er stillet til rådighed. RB er ikke erstatningsansvarlig for eventuelle meromkostninger, som kan forekomme for Kontohaver som følge af, at E-tjenesten ikke kan anvendes.

For E-tjenester, som udbydes af andre leverandører, er det alene leverandøren, der er ansvarlig over for Kontohaver for E-tjenestens kvalitet, beskaffenhed og udførelse. For brug af sådanne E-tjeneste gælder, udover vilkårene anført i denne Aftale, de bestemmelser, som leverandøren til enhver tid meddeler Kontohaver. RB anbefaler Kontohaver at printe en udskrift af leverandørens gældende bestemmelser.

E.9 Parternes ansvar

Hver Part er ansvarlig for skade, som forsætligt eller ved grov uagtsomhed fra Partens side påføres den anden Part eller leverandør af E-tjenesten.

E.10 Begrænsninger i anvendelsen

Ved overførsel fra en konto i RB til en konto i en anden bank via E-tjenesten gælder de beløbsgrænser og ekspeditionstider, som til enhver tid gælder for RB. Overskridelse af disse beløbsgrænser kan medføre, at visse transaktioner ikke kan gennemføres via E-tjenesten. Oplysninger om gældende beløbsbegrænsninger og ekspeditionstider kan udleveres telefonisk, eller oplysninger herom kan findes på RB's hjemmeside.

E.11 Krav til gennemførelse af en betalingstransaktion

For at RB skal kunne gennemføre en overførsel, skal Kontohaver afgive information i betalingsordren i overensstemmelse med de anvisninger, som RB giver til Kontohaver i forbindelse med, at betalingsordren afgives.

Generelt gælder det, at Kontohaver altid skal afgive oplysning om betalingsmodtagers unikke identifikationskode, f.eks. kontonummer, gironummer eller anden tilsvarende information, samt information, som gør det muligt for betalingsmodtageren at identificere overførslen.

Når Kontohaver har gennemført en overførsel ved hjælp af en unik identifikationskode, anses RB for at have gennemført overførslen korrekt, hvis midlerne overføres til den betalingsmodtager, som er angivet under den unikke identifikationskode. Dette gælder også selvom Kontohaver har givet RB flere oplysninger om overførslen end den unikke identifikationskode. RB er ikke ansvarlig, såfremt den unikke identifikationskode afgivet af Kontohaver er fejlagtig.

Hvis Kontohaver har angivet en forkert identifikationskode skal RB træffe rimelige foranstaltninger til at tilbageføre de overførte midler. Såfremt en tilbageførelse ikke er muligt, kan Kontohaver kræve, at RB udleverer relevante oplysninger om overførelsen, så Kontohaver kan fremsætte retskrav på tilbageførelse. RB er berettiget at tage et rimeligt gebyr for assistance i forbindelse med tilbageførelsen af midler.

E.12 Godkendelse til at gennemføre en betalingstransaktion

Når Kontohaver har afgivet samtykke til gennemførelse af en overførsel, betragtes overførslen som godkendt. Samtykke til gennemførelsen af en overførsel sker ved underskrift med elektronisk signatur eller anden sikkerhedsløsning, som Kontohaver er tildelt af RB, eller som på anden vis tilbydes afhængig af den tekniske udvikling.

Hvis Kontohaver er umyndig, har RB ret til med bindende virkning for den umyndige, at lægge til grund, at enhver udført overførsel i E-tjenesten udelukkende er sket på den umyndiges vegne. Hvis den umyndige administreres af flere værger, har RB ret til med bindende virkning for den umyndige at lægge til grund, at hver overførsel i E-tjenesten er udført af værgerne i enighed.

E.13 Tidspunktet for modtagelsen af betalingsordre

Når Kontohaver har afgivet en korrekt betalingsordre i overensstemmelse med kravene til gennemførelse af en overførsel, anses RB for at have modtaget betalingsordren ved modtagelsen af godkendelse til at gennemføre en overførsel.

En betalingsordre skal dog være RB i hænde senest ved angivet stoptidspunkt, for at overførslen kan påbegyndes samme bankdag. Information om fastlagte stoptidspunkter fremgår af RB's hjemmeside. Hvis tidspunktet for modtagelsen af betalingsordren ikke er en bankdag, eller såfremt den modtages efter angivet stoptidspunkt, anses betalingsorden at være modtaget den førstkomende bankdag.

Hvis Kontohaver ved påbegyndelsen af en betalingsordre har til hensigt, at tidspunktet for modtagelsen skal være et andet, end hvad der angives ovenfor, skal Kontohaver, når betalingsordren afgives som betalingsdag, angive en fremtidig dato i overensstemmelse med RB's instruktioner. Dette gælder alene i det tilfælde, hvor RB tilbyder muligheden for at angive en fremtidig dato i den aktuelle E-tjeneste.

E.14 Tilbagekaldelse af betalingsordrer

En betalingsordre kan ikke tilbagekaldes, efter at Kontohaver har afgivet sin godkendelse til transaktionen.

Betalingsordren, som vedrører et fremtidigt tidspunkt for modtagelsen, kan tilbagekaldes senest ved det fastsatte stoptidspunkt på den bankdag, der er anført af Kontohaver som betalingsdag.

E.15 Gennemførelsestid for betalingstransaktion

En betalingstransaktion ifølge betalingsordren, som er modtaget inden for det angivne tidspunkt for modtagelsen af en betalingsordre, gennemføres normalt som anført nedenfor:

- 1) samme dag mellem konti i RB,
- 2) førstkomende bankdag ved betalingstransaktion til en konto i en anden bank i Danmark,
- 3) inden for 3 bankdage ved betaling til konto i bank inden for EU/EØS,
- 4) gennemsnitlig gennemførelsestid kan oplyses ved forespørgsel vedrørende betalingstransaktion til konto i bank uden for EU/EØS.

E.16 Overtrukket beløb

Kontohaver bærer ansvaret for, at der er dækning på Kontoen for de overførsler, som Kontohaver har godkendt, hvilket tillige omfatter overførsler som BS, løbende overførsler samt overførsler, som foretages af betalingsmodtageren. Såfremt der opstår overtræk på Kontoen, er kontohaver pligtig at dække overtrukket ved indbetaling til Kontoen. Et sådant overtræk medfører herudover, at særskilt rente og/eller et gebyr debiteres i henhold til de til enhver tid gældende regler fastsat af RB. Kontohaveren modtager ikke meddelelse fra RB om overtræk på Kontoen, når betalingen vedrører BS, løbende overførsler eller overførsler, som foretages af betalingsmodtageren.

E.17 Afslag på at udføre en betalingsordre

RB har ret til at afslå at udføre en betalingsordre, hvis Kontohaver ikke opfylder vilkårene i denne Aftale, eller hvis udførelsen af betalingsordren måtte være i strid med gældende lovgivning. Hvis RB afslår at udføre en betalingsordre, skal Kontohaver underrettes om dette hurtigst muligt og senest inden for de tidsfrister, som er angivet i punktet vedrørende gennemførelsestid for betalingsoverførsel. Af underretningen skal, om muligt, fremgå årsagen til afslaget og hvilken procedure, der skal følges for at rette de fejl, som kan være årsag til. Såfremt afslaget er rimeligt begrundet, er RB berettiget til at opkræve et gebyr af de grunde, som RB oplyser i meddelelsen om afslaget på at gennemføre betalingsordren i overensstemmelse med de gebyrer, som er gældende på tidspunktet, hvor afslaget meddeles. En betalingsordre, som RB afviser at udføre, anses ikke for at være modtaget af RB. RB har ret til at opkræve et gebyr for underretning om afslag på at udføre en betalingsordre, størrelsen af dette gebyrfremgår af RB's hjemmeside.

E.18 Ansvar for gennemførelse af betalingstransaktioner

Kontohaver bærer ansvaret for, at der er dækning på Kontoen til afgivne betalingsordrer, og at oplysninger, som er afgivet i betalingsordren, er tilstrækkelige og korrekte. RB påtager sig herefter ansvaret for, at beløb og informationerne overføres til betalingsmodtagerens bank. Hvis forudsætningerne i første omgang er opfyldte, og beløbet alligevel ikke overføres til betalingsmodtagerens bank, eller betalingstransaktionen på anden vis gennemføres fejlagtigt, og Kontohaver reklamerer ifølge det i punktet vedrørende Reklamation anførte, skal RB på hensigtsmæssig måde og uden unødigt forsinkelse tilbagebetale beløbet eller kreditere den debiterede kontos saldo, som det skulle være sket, såfremt den mangelfuld gennemførte transaktion ikke havde fundet sted, samt hvis Kontohaver havde påbegyndt betalingsordren, meddele Kontohaveren, at transaktionen ikke gennemførtes og, om muligt, grunden hertil.

E.19 Ansvar ved ulovlige transaktioner – Kontohavers forpligtelse til at spærre betalingsinstrumentet eller anden login-procedure

Et betalingsinstrument eller anden login-procedure, der anvendes til at påbegynde en betalingsordre eller for at benytte sig af en anden E-tjeneste, repræsenterer en økonomisk værdi og skal altid behandles og opbevares på samme betryggende vis på samme måde som penge, checks og andre værdier, der kan bruges til betaling og skal anvendes og håndteres på de vilkår, som udgiveren af, eller den som har stillet betalingsinstrumentet til rådighed, har anført.

Kontohaver skal altid foretage fornødne foranstaltninger for at beskytte sig mod, at betalingsinstrumentet eller anden login-procedure anvendes ulovligt, eller at det anvendes i strid med gældende lovgivning. Hvis en personlig kode er koblet til betalingsinstrumentet eller anden login-procedure, er Kontohaver pligtig:

- 1) at straks efter modtagelse af den personlige kode at destruere forsendelsen indeholdende denne i sin helhed,
- 2) ikke at afsløre koden for nogen,
- 3) ikke at optegne koden på en sådan måde, så udenforstående får anledning til at antage, at denne optegning er en personlig kode, ikke at nedskrive koden på kort eller noget andet betalingsinstrument eller lade optegnelse af koden være tilgængelig ved betalingsinstrumentet eller i øvrigt at opbevare koden sammen med betalingsinstrumentet.

Tab af et betalingsinstrument eller anden login-procedure, som kan anvendes til E-tjenesten, uanset hvilken metode, der anvendes, eller uautoriseret brug af betalingsinstrumentet eller anden login-procedure skal straks anmeldes til udbyderen af betalingsinstrumentet, eller den, der har stillet betalingsinstrumentet til rådighed eller dennes autoriserede repræsentant.

E.20 RB's ret til at videregive information til udstederen m.fl. af betalingsinstrumentet eller anden login-procedure

RB forbeholder sig ret til at afbryde E-tjenesten for Kontohavere og videregive information til udstederen af eller den, som har udbudt betalingsinstrumentet, når der er:

- 1) risiko for, at betalingsinstrumentet eller anden login-procedure ikke kan anvendes på sikker vis, f.eks. af tekniske årsager, eller
- 2) mistanke om, at betalingsinstrumentet eller anden login-procedure anvendes ulovligt.

RB skal informere Kontohaver om, at RB har afbrudt E-tjenesten for Kontohaver og videregivet information til udstederen af eller den som udbyder betalingsinstrumentet samt årsagen til dette, så hurtigt som muligt efter at informationerne er udleveret. Visse informationer om Kontohaver udleveres dog ikke, hvis RB vurderer, at det er uforeneligt med anden lovgivning, forordning eller myndighedsforskrifter, eller hvis der er sikkerhedsmæssige grunde til ikke at gøre det.

E.21 Erstatningsansvar ved ulovlige transaktioner

For så vidt angår ansvars- og hæftelsesregler for uautoriseret betalingstransaktioner, henvises til reglerne i lov om betalinger §§ 99 til 100, som er angivet nedenfor.

Reglerne om hæftelse og ansvar for gennemførelse af transaktioner finder også anvendelse på transaktioner initieret via en udbyder af betalingsinitieringstjenester.

E.22 Reklamation

Kontohaver skal uden unødigt forsinkelse fra det tidspunkt, hvor Kontohaver har fået kendskab til, at der er fejl i E-tjenesten, fejlagtigt gennemførte betalingstransaktioner eller ikke godkendte/ulovlige transaktioner, meddele RB dette og begære berigtigelse (reklamation).

Har E-tjenesten været udbudt af en anden leverandør end RB, skal Kontohaveren reklamere overfor leverandøren og ikke RB.

Reklamation skal i tilfælde af fejlagtigt gennemført betalingstransaktion eller ikke godkendte/ulovlige transaktioner ske senest inden tretten (13) måneder fra det tidspunkt, hvor beløbet er fratrukket kontoen. Ved for sen reklamation, er RB ikke ansvarlig for fejlen og det eventuelle tab i forbindelse hermed, og Kontohaver er ansvarlig for hele beløbet. Kontohaver skal omgående tage del i og gennemse information om gennemførte betalingstransaktioner, som er overgivet eller gjort tilgængelig for Kontohaver ifølge den fremgangsmåde, som fremgår af bestemmelserne om "Kommunikation".

Hvis Kontohaver nægter at have givet samtykke til en gennemført E-tjeneste eller hævder, at E-tjenesten ikke er gennemført på korrekt vis, skal Kontohaver på RB's begæring medvirke til, at RB kan identificere E-tjenesten samt gennemføre nødvendige undersøgelser af den ikke-godkendte og gennemførte E-tjeneste.

§§ 99-100 i lov om betalinger lyder som følger:

Hæftelses- og ansvarsregler

§ 99. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalerens udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet, medmindre betalerens udbyder har rimelige grunde til at have mistanke om svig og underretter Finanstilsynet om disse grunde.

Stk. 2. Hvor en uautoriseret betalingstransaktion er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal den kontoførende udbyder tilbagebetale betaleren beløbet straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag, jf. stk. 1.

Stk. 3. Er udbyderen af betalingsinitieringstjenester ansvarlig for den uautoriserede betalingstransaktion, skal udbyderen af betalingsinitieringstjenesten efter den kontoførende udbyders anmodning straks holde den kontoførende udbyder skadesløs for tab eller betalte beløb som følge af tilbagebetalingen til betaleren, jf. § 98, stk. 3.

Stk. 4. Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om den tekniske gennemførelse af underretningen, jf. stk. 1, 2. pkt.

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

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

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

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

- 1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,
- 2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller
- 3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

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

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

- 1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,
- 2) når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller

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

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

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

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

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