

Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester – forbrukerforhold

Disse vilkår gjelder for alle som er forbrukere. Med forbruker menes fysisk person når avtalens formål for denne ikke hovedsakelig er knyttet til næringsformål, jf. finansavtaleloven § 2.

Innholdsfortegnelse

- | | |
|---|---|
| 1. Kontooprettelse - legitimasjon | 18. Tilbakekall av betalingsordre |
| 2. Kontoavtale | 19. Bankens ansvar for utføring av betalingsordre |
| 3. Opprettelse av konto for tredjemann | 20. Feilaktig godskrivning av konto eller belastning av for lite beløp. Retting |
| 4. Bankens personvernregler | 21. Feilaktig belastning av konto |
| 5. Generelt om disponering av kontoen | 22. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent |
| 6. Disposisjonsrett for andre | 23. Plikter ved bruk av betalingsinstrument |
| 7. Tredjepartstjenester | 24. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsordre |
| 8. Valutainnskudd – kursrisiko | 25. Ansvar ved uautoriserte betalingstransaksjoner |
| 9. Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvike kontoen | 26. Reklamasjon. Tilbakeføring |
| 10. Renteberegning ved godskrift og belastning av konto (valutering) | 27. Motregning |
| 11. Informasjon til kontohaver om kontoforholdet | 28. Midlertidig opphør av bankens plikter (force majeure) |
| 12. Kontroll av kontoinformasjon | 29. Konto som ikke brukes. Foreldelse |
| 13. Bruk av kontoen for betalingstransaksjoner | 30. Endring av kontoavtalen |
| 14. Mottak av betalingsordre | 31. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen |
| 15. Overføringstid for betalingstransaksjoner | 32. Bankens oppsigelse og heving av avtalen |
| 16. Særlig om girooverføringer | 33. Ulovlig bruk av kontoen. Heving av avtalen |
| 17. Avvisning av betalingsordre | 34. Tvisteløsning - Finansklagenemnda |
| | 35. Om bankens virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet |
| | 36. Innskuddsgaranti |

1. Kontooprettelse - legitimasjon

Ved opprettelse av konto skal kontohaver oppgi fullt navn, bostedsadresse, fødselsnummer eller D-nummer og andre lovpålagte opplysninger, herunder opplysninger om kundeforholdets formål og tilskattede art (transaksjoner), midlers opprinnelse, reelle rettighetshavere og skattemessig tilhørighet. Har kontohaver hverken fødselsnummer eller D-nummer skal fødselsdato, fødested, statsborgerskap og kjønn oppgis. Kontohaver skal legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene. Ved endringer i de gitte opplysninger skal kontohaver varsle banken umiddelbart.

Banken kan ikke uten saklig grunn avslå å ta i mot innskudd eller utføre betalingstjenester på vanlige vilkår. Banken skal gi underretning om avslag uten ugrunnet opphold og opplyse om at lovligheten av avslaget kan bringes inn for Finansklagenemnda.

Dersom banken tilbyr at en konto opprettes av flere i fellesskap, skal alle gi opplysninger og legitimere seg som nevnt ovenfor. Normalt vil bare en av kontohaverne få tilsendt kontoinformasjon. I oppgave til ligningsmyndighetene vil normalt bare en av kontohaverne bli oppgitt som eier, men med anmerkning om at kontoen eies av flere.

2. Kontoavtale

Kontoavtalen skal være skriftlig. Kontohaver skal få et eksemplar av avtalen enten på papir eller et varig elektronisk medium som det er inngått avtale om. Kontohaver kan til enhver tid så lenge avtaleforholdet løper be om avtalevilkårene og informasjon som banken er forpliktet til å gi etter finansavtaleloven § 15 annet ledd.

Avtalevilkår, varsler fra banken mens avtaleforholdet løper samt annen informasjon som kontohaver har krav på vil være på norsk med mindre annet er avtalt.

3. Opprettelse av konto for tredjemann

Dersom banken tillater at konto opprettes for en annen og det settes inn et beløp på kontoen som representerer en gave fra den som oppretter kontoen, må den som oppretter kontoen dokumentere så vel sitt eget som kontohavers fulle navn, adresse, fødselsnummer eller D-nummer slik som beskrevet i punkt 1 *Kontooprettelse - legitimasjon*. Er kontohaver mindreårig, må også vergen(e)s identitet dokumenteres.

Innestående på kontoen anses fullt ut å tilhøre kontohaver fra og med opprettelsen, og kan bare disponeres av kontohaver eller den kontohaver utpeker. Banken skal etter opprettelse av kontoen sende all lovpålagt informasjon til kontohaver, blant annet om renter, priser, hvordan kontoen og tilhørende betalingsinstrumenter kan brukes, ansvar og risiko ved bruk av kontoen og for andres urettmessige bruk av den, samt hvilke regler som gjelder for innskuddsgaranti. Hvis kontohaver senere motsetter seg kontooprettelsen, vil innskuddet bli returnert til den som opprettet kontoen. Det vil ikke bli krevet avslutningsgebyr dersom kontohaver avslutter kontoen innen tre måneder etter opprettelse.

Ved opprettelse av konto for kontohaver som er mindreårig, kan den som oppretter kontoen i medhold av vergemålsloven § 95 bestemme at den mindreårige alene skal disponere kontoen eller at en av vergene alene skal kunne disponere kontoen. For mindreårige kontohavere kommer også reglene om konto for mindreårige til anvendelse.

4. Bankens behandling av personopplysninger

For å gjennomføre avtalen med kontohaver og for å etterleve lovpålagte plikter, vil banken behandle personopplysninger om kontohaver og disponenter. Dette vil blant annet være identifikasjons- og kontaktopplysninger, opplysninger knyttet til transaksjoner, inntekter, utgifter, eiendeler og gjeld. Banken vil også behandle personopplysninger for å motvirke økonomisk kriminalitet, hvitvasking og terrorfinansiering. For ytterligere informasjon om bankens behandling av personopplysninger og kontaktinformasjon til personvernombud eller annen ansvarlig, se bankens personvernklæring.

5. Generelt om disponering av kontoen

Kontoen kan brukes til innskudd, uttak og andre betalingstransaksjoner i samsvar med kontoavtalen. Kontoen føres i norske kroner med mindre annet er avtalt.

Banken skal kontrollere at den som disponerer kontoen er berettiget til det. Vedkommende skal bekrefte transaksjonen ved sin underskrift, eventuelt ved bruk av de betalingsinstrumenter på den måte som er avtalt. Ved disponering av kontoen kan banken kreve nødvendig legitimasjon.

Banken kan avslå å utføre en betalingsordre dersom den er i tvil om vedkommendes disposisjonsrett til kontoen.

Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt. Ubertattet belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart.

Innskudd i kontanter kan disponeres straks de er mottatt av banken.

Ved uttak av større beløp eller ved uttak i utenlandsk valuta, kan ekspedisjonsstedet kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner.

Kontohaver kan kreve kontoen sperret, for eksempel fordi det er fare for at andre enn kontohaver eller disponent kan belaste kontoen på uberettiget måte.

Skal det disponeres over en avdødes konto, må det fremlegges skifteattest fra tingretten, eller tilsvarende dokumentasjon fra kompetent myndighet i utlandet.

6. Disposisjonsrett for andre

Kontohaver kan gi andre rett til å disponere kontoen. Slik disposisjonsfullmakt skal normalt gis skriftlig. Den som får disposisjonsrett skal oppgi fullt navn, adresse, fødselsnummer eller D-nummer til banken, samt legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene. Har vedkommende hverken fødselsnummer eller D-nummer skal fødselsdato, fødested, statsborgerskap og kjønn oppgis.

Med mindre annet er avtalt mellom kontohaver og banken eller fremgår av disposisjonsfullmakten, kan disponenten foreta uttak av kontanter, belaste konto ved enkeltstående betalingstransaksjoner og disponere konto ved bruk av disponenten(e)s egen e-bank (for eksempel nettbank, mobilbank og lignende nettbaserte betalingstjenester). Utøvelse av disposisjonsrett gjennom e-bank innebærer blant annet at beløpsgrense for disposisjonsretten følger den beløpsgrense som til enhver tid er fastsatt for disponenten(e)s e-bank og at disponenten vil kunne inngå avtale om AvtaleGiro og e-faktura på vegne av kontohaver.

Dersom disponenten skal disponere kontoen ved hjelp av andre betalingstjenester enn e-bank og dette krever særskilt avtale med banken, må kontohaver skriftlig samtykke til dette.

Disponenter med rett til å disponere over konto etter vergemålsloven § 94 (legalfullmakt), vil etter loven kunne belaste kontoen for å dekke utgifter som gjelder kontohavers bolig og daglige underhold samt betale pålagte skatter/ avgifter og kontohavers forpliktelser som følger av låneavtaler.

Disponenten vil få innsynsrett i kontoforholdet med mindre annet er avtalt.

Kontohaver svarer fullt ut for disponentens bruk av kontoen, herunder overtrekk. Kontohaver svarer også for eventuelt tap, herunder egenandelen på kr 1200 (ved fullmaktstjenester inntil kr 400), som følge av uautoriserte betalingstransaksjoner som følge av disponentens handlinger eller unnlatelser. Dette utelukker ikke at disponenten kan bli ansvarlig for overtrekk på erstatningsrettslig grunnlag.

Kontohaver kan tilbakekalle eller endre andres disposisjonsrett til kontoen ved melding til banken. Slikt tilbakekall eller endring skal normalt skje skriftlig. Kontohaver skal medvirke til at eventuelle betalingsinstrumenter som disponenten har mottatt for å disponere kontoen blir levert tilbake til banken eller sikret på annen måte slik at disponenten ikke lenger har mulighet til å disponere over kontoen.

7. Tredjepartstjenester

Kontohaver kan inngå avtale om betalingstjenester knyttet til kontoen med en annen betalingstjenestetilbyder der det er tilrettelagt for det. Banken har ikke ansvar for tjenesten fra den andre betalingstjenestetilbyderen.

Ved bruk av tredjepartstjenester som eksempelvis betalingsfullmaktstjenester eller kontoinformasjons tjenester (fullmaktstjenester) vil banken etter gjeldende regler på forespørsel fra tredjeparten gjøre tilgjengelig eller gi den informasjon som er nødvendig for å utføre tredjepartstjenesten og kommunisere gjennom sikre kanaler med tredjepartstilbyderen. Det samme gjelder dekningsforespørsel fra annen betalingstjenestetilbyder som har utstedt et kortbasert betalingsinstrument på betalingskonto. Ved slike dekningsforespørsler kan kontohaver på forespørsel til banken få opplyst betalingstjenestetilbyderens identitet og svaret som ble gitt.

8. Valutainnskudd - kursrisiko

Innskudd og overføringer til kontoen i utenlandsk valuta, regnes om til norske kroner før inngang på konto med mindre det er avtalt at kontoen skal føres i utenlandsk valuta. Dersom det er avtalt at innskuddet skal føres i utenlandsk valuta, er det kontohaver som får gevinsten eller tar tapet for svingninger i kursen hvis beløpet skal utbetales eller overføres i annen valutasort enn kontoen lyder på. Ved veksling vil banken benytte den til enhver tid gjeldende valutakurs. Bankens valutakurser fremgår normalt av bankens hjemmesider, ved oppslag i bankens lokaler eller opplyses på annen egnet måte.

Ved betaling fra utlandet kan det påløpe omkostninger avhengig av beløpets størrelse, betalingstjeneste og om beløpet skal veksles. Disse omkostningene fremgår av prislisen.

9. Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen

Rente fremgår av bankens prislise, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte. Renter avregnes ved årsskiftet, med mindre annet fremgår av prislisen, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Kostnader ved å opprette, ha, disponere eller avvikle kontoen fremgår av bankens prislise, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Ved overtrekk av kontoen kan banken beregne overtrekksrente etter bankens til enhver tid gjeldende rentesatser for dette og som er inntatt i prislisen. Dersom kontohaveren har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen og i god tro har belastet kontoen for større beløp enn disponibelt, kan banken likevel ikke kreve overtrekksrente av kontohaveren før kontohaveren har fått rimelig tid til å rette på forholdet.

Bankens renter, rentemarginer og andre priser kan endres til skade for kontohaver to måneder etter at banken har sendt kontohaver skriftlig varsel om endringen, se også bestemmelser i punkt 30 *Endring av kontoavtalen*.

Dersom det er avtalt at renten er knyttet til en referanserente, kan renten endres straks og uten forhåndsvarsel i samsvar med endringen i referanserenten. Etter slik endring vil banken informere kontohaver om dette.

Er det avtalt at renten skal være bundet i et bestemt tidsrom der det ikke kan foretas betalingstransaksjoner til eller fra kontoen, vil innskuddet når tidsrommet er utløpt, forrentes etter de regler som gjelder for brukskonto og med samme adgang til renteendring, med mindre annet fremgår av avtalen.

Kostnader ved bruk av avtalte tjenester kan belastes den aktuelle konto. Det samme gjelder eventuelle påløpte overtrekksrenter og purregebyr. Følger det av bankens prislise at kontohaver i egenskap av betalingsmottaker skal dekke kostnader i forbindelse med en betalingsoverføring, kan banken trekke kostnadene av det overførte beløp.

Banken skal minst én gang i året skriftlig informere kontohaveren om innskuddsgaranti, rentevilkår og priser for alternative typer innskuddskontoer som banken tilbyr.

10. Renteberegning ved godskrift og belastning av konto (valutering)

Ved innbetaling i kontanter og annen godskrivning av konto vil banken beregne renter av beløpet fra og med den virkedag det er mottatt av banken.

Ved uttak i kontanter eller annen belastning av konto vil banken beregne renter av beløpet til og med dagen før kontoen belastes.

11. Informasjon til kontohaver om kontoforholdet

All informasjon vedrørende kontoforholdet, for eksempel om bevegelser på konto og varsel om endringer i rentesats eller kostnader mv, sendes til kontohavers e-bank. Informasjonen vil bli stilt til kontohavers rådighet i e-bank på en slik måte at kontohaver kan lagre og reproducere informasjonen uendret.

Dersom kontohaver ikke har e-bank, vil slik informasjon sendes i ordinær post til den hovedadressen som er avtalt for kontoavtalen eller til slik hovedadresse som banken på annen måte har fått sikker kunnskap om. Dersom det har vært bevegelser på kontoen, vil informasjon om dette bli sendt månedlig.

Hvert år sender banken årsoppgave i henhold til skatteforvaltningslovens regler.

I tillegg til å få informasjonen i e-bank, kan kontohaver be om å få tilsendt denne på papir. Det kan også avtales at informasjon om kontoforholdet kan bli gitt på annen måte, for eksempel som en del av andre tjenester, herunder kvitteringer for bruk av tjenester, automatiserte telefontjenester og så videre.

Banken kan anviser nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av elektronisk kommunikasjon. Dersom banken krever gebyr for utsendelse av informasjon på papir eller andre måter i tillegg til i e-bank, fremgår dette av bankens prisliste og/eller opplyses på annen egnet måte.

12. Kontroll av kontoinformasjon

Informasjon om bevegelser på konto inneholder blant annet en referanse slik at betalingstransaksjonen kan identifiseres, informasjon om betaler eller betalingsmottaker der dette er mulig, overført beløp i den valuta kontoen ble belastet eller godskrevet, gebyrer for transaksjonen, eventuell vekslingskurs og dato for beregning av renter.

Kontohaver bør snarest mulig kontrollere at opplysningene fra banken om kontoforholdet er overensstemmende med kontohavers egne opplysninger eller noteringer. Ved uoverensstemmelser skal kontohaver varsle banken uten ugrunnet opphold. Se om reklamasjonsfrist i tilfelle uautoriserte belastninger i punkt 26 *Reklamasjon og tilbakeføring*.

13. Bruk av kontoen for betalingstransaksjoner

Kontoen kan brukes til betalingstransaksjoner. Kontoen kan disponeres ved bruk av de betalingsinstrumenter som banken til enhver tid tilbyr sine kunder og som banken og kontohaver har inngått nærmere avtale om.

Banken kan ikke uten saklig grunn avslå søknad fra kontohaver om å få disponere kontoen med bestemte betalingsinstrumenter.

Beløpet angitt i betalingsordren vil bli overført til det kontonummer som er oppgitt i ordren. Dette gjelder også i de tilfeller oppgitt kontonummer tilhører en annen enn den mottaker (person/foretak) som er oppgitt med navn og adresse i betalingsordren.

Banken kan sperre kontoen for betalingstransaksjoner generelt eller for bruk med et bestemt betalingsinstrument hvis banken antar at det er konkret fare for misbruk, enten av kontohaver selv eller av en uberettiget tredjemann. Banken kan også sperre kontoen for bruk med bestemte betalingsinstrumenter hvis det oppdages sikkerhetsmessige svakheter ved betalingsinstrumentet eller dersom det er mistanke om at tjenesten generelt kan bli utsatt for svindelforsøk.

Ved opphør av kontoforholdet eller avtaleforholdet for den enkelte betalingstjeneste, eller hvis banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbakelevere eventuelle ubenyttede sjekkbilletter, kort og andre betalingsinstrumenter knyttet til kontoen.

Hvis kontohaver betaler regninger i e-bank til kreditorer som tilbyr e-faktura, vil banken tilrettelegge for at kontohaver får tilbud om å motta e-faktura fra denne kreditoren. Dette vil også skje dersom kontohaver betaler regninger for andre. En e-faktura vil erstatte ordinær papirfaktura.

14. Mottak av betalingsordre

En betalingsordre anses mottatt av banken på det tidspunktet banken mottar alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre betalingen. Betalingsordre som ikke er levert til banken på en virkedag, anses mottatt påfølgende virkedag. Mottar banken betalingsordren etter kl 14.00, eventuelt et annet tidspunkt som er særlig angitt for den enkelte betalingstjenesteavtale, anses betalingsordren mottatt den påfølgende virkedag.

Hvis en betalingsordre først skal gjennomføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, eller på den dagen da betaleren har stilt midler til rådighet for banken, skal betalingsordren anses mottatt den avtalte dagen hvis dette er en virkedag, og ellers den påfølgende virkedagen.

Banken vil starte behandlingen av en betalingsordre samme dag som ordren anses mottatt. Banken kan likevel la være å behandle ordren før det er dekning på konto for overføringsbeløpet med tillegg av avtalte priser og kostnader.

Mottatte betalingsordre som skal utføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, vil bli utført selv om det i tiden mellom oppdraget er gitt og oppdraget skal utføres inntreffer forhold som gjør at vedkommende ikke kunne ha gitt oppdraget. Dette kan for eksempel gjelde der ordren er gitt av en fullmektig og disposisjonsfullmakten deretter opphører, kontohaver dør etter at oppdraget er gitt med videre. Kontohaver kan likevel tilbakekalle eller stanse ordren etter reglene i punkt 18 *Tilbakekall av betalingsordre*. Etter at kontoforholdet er opphørt, vil en tidligere innlagt betalingsordre ikke bli gjennomført.

Ved flere betalingsordre som skal utføres samme dag, har banken intet ansvar for i hvilken rekkefølge betalingsordrene blir belastet kontoen, eventuelt hvilke betalingsordre som ikke blir gjennomført på grunn av manglende dekning.

Banken er ansvarlig for gjennomføring av en betalingstransaksjon inntil mottakers bank har mottatt det overførte beløpet. For belastningstransaksjoner iverksatt av eller via betalingsmottakeren, er betalingsmottakerens bank ansvarlig for at belastningsordren blir oversendt til betalers bank. For belastningstransaksjoner initiert via en betalingsfullmektig, er det betalingsfullmektigen som er ansvarlig for at belastningsordren blir korrekt formidlet til banken.

15. Overføringstid for betalingstransaksjoner

Banken vil overføre beløpet angitt i betalingsordren til betalingsmottakerens bank senest innen utløpet av virkedagen etter at betalingsordren anses mottatt etter reglene over. Overføringstiden kan forlenges med én virkedag for papirbaserte betalingstransaksjoner.

For betalingstransaksjoner i norske kroner i Norge vil beløpet dessuten godskrives betalingsmottakers bank samme dag som betalers konto

belastes.

Ved betalingstransaksjoner til konto i samme bank som kontohaver, vil beløpet bli godskrevet mottakers konto samme dag som betalingsordren anses mottatt etter reglene over.

Dersom betalingsmottaker ikke har konto i bank, vil banken stille beløpet til mottakers disposisjon innen utløpet av virkedagen etter at betalingsordren anses mottatt.

For betalingstransaksjoner fra Norge til land i EØS-området med andre valutaer enn euro vil overføringsbeløpet bli godskrevet mottakers bank innen fire virkedager fra betalingsordren anses mottatt. Overføringstiden kan forlenges med én virkedag for papirbaserte betalingstransaksjoner.

For betalingstransaksjoner til land utenfor EØS-området, vil beløpet normalt bli godskrevet mottagers bank innen åtte virkedager fra betalingsordren anses mottatt, med mindre det er avtalt lengre overføringstid.

Ved betalingstransaksjoner der banken må foreta valutaomregning mellom andre valutaer enn norske kroner og euro, vil overføringstiden kunne bli lengre enn nevnt foran.

Ved betalingstransaksjoner til kontohaver vil banken stille det overførte beløpet til rådighet på kontohavers konto umiddelbart etter at bankens egen konto er godskrevet. Ved overføringer i annen valuta, vil kontohavers konto godskrives så snart valutaveksling er gjennomført.

16. Særlig om girooverføringer

Ved bruk av standardiserte giroblanketter (blanketter påført betegnelsen GIRO) kan kontohaver overføre beløp i norske kroner til betalingsmottaker. Overføringsbeløpet vil bli belastet kontohavers konto i banken og overført til betalingsmottakers konto eller utbetalt mottaker kontant i form av en utbetalingsblankett (Giro Utbetaling). Alternativt til belastning av kontohavers konto, kan giroblanketten benyttes ved kontant innbetaling til banken.

Blanketten fylles ut av kontohaver (betaler) i samsvar med anvisningene. Giroblanketten innleveres banken i åpningstiden eller på annen måte i henhold til bankens til enhver tid gjeldende rutiner for innlevering og mottak av giroblanketter.

Ved ugyldig eller manglende kontonummer, vil en utbetalingsanvisning (Giro Utbetaling) med det aktuelle overføringsbeløp bli sendt den mottaker som er oppgitt med navn og adresse på giroblanketten.

17. Avvisning av betalingsordre

Banken kan avvise betalingsordre dersom ikke alle vilkårene i kontoavtalen (herunder vilkår for den enkelte betalingstjeneste) er oppfylt eller det er bestemt i eller i medhold av lov. Avvisningsgrunn vil typisk være at det ikke er dekning på kontoen for det beløp som skal belastes, betalingsordren mangler nødvendige opplysninger for å kunne gjennomføres eller kontoforholdet i banken er opphørt eller sperret.

Betaler skal bli underrettet om avvisningen og hvis mulig, om grunnen til den og om fremgangsmåten for å rette eventuelle faktiske feil som ledet til avvisningen, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov. Underretningen skal gis eller gjøres tilgjengelig for betaler på avtalt måte og innenfor de frister som gjelder for overføring av beløpet. Banken kan kreve gebyr for underretningen dersom avvisningen skyldes betalers forhold.

En betalingsordre som er avvist regnes som ikke mottatt.

Dersom banken gjennomfører dekningskontroll og det ikke er dekning på kontoen på belastningsdag, kan banken uten hensyn til bestemmelsene foran, i inntil fem påfølgende virkedager forsøke å belaste kontoen (med dekningskontroll).

18. Tilbakekall av betalingsordre

Betaler kan ikke tilbakekalle en betalingsordre etter at den er mottatt av banken. For betalingsordre som skal gjennomføres på en senere dag, kan betaler likevel tilbakekalle betalingsordren inntil utgangen av virkedagen før den avtalte betalingsdagen.

En betalingsordre kan heller ikke tilbakekalles dersom banken etter anmodning fra kontohaver har eller kan anses å ha bekreftet overfor mottaker at betalingen vil bli gjennomført.

Fullmakter til enkeltstående betalingstransaksjoner som skal iverksettes av eller via betalingsmottakeren, kan ikke tilbakekalles etter at kontohaver har meddelt sitt samtykke til transaksjonen til betalingsmottakeren. Transaksjoner som skal iverksettes på grunnlag av direkte debiteringstjenester som for eksempel AvtaleGiro, kan likevel tilbakekalles innen utgangen av virkedagen før den avtalte belastningsdagen.

For tilbakekall av sjekker gjelder reglene i sjekkloven.

Dersom betalingsordren tilbakekalles er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av tilbakekallet.

For bestemte typer betalingsordre kan det fremgå av vilkårene at betaleren ikke kan kreve tilbakekall/endring, eller det kan gjelde avvikende regler for tilbakekall for enkelte betalingstjenester, se vilkårene for disse.

19. Bankens ansvar for utføring av betalingsordre

Banken er ansvarlig overfor kontohaver for korrekt gjennomføring av betalingstransaksjonen, med mindre banken kan bevise at mottakerens bank har mottatt beløpet innen utløpet av overføringstiden. Er banken ansvarlig, skal den uten ugrunnet opphold overføre beløpet for betalingstransaksjonen til kontohaver og eventuelt gjenopprette tilstanden på kontohavers konto slik den ville vært om den mangelfullt gjennomførte betalingstransaksjonen ikke hadde funnet sted, herunder dekke kontohavers rentetap. Bankens ansvar omfatter også gebyrer og renter kontohaver må betale som følge av at en betalingstransaksjon ikke er blitt korrekt gjennomført.

Bankens ansvar etter avsnittet over er betinget av at kontohaver reklamerer uten ugrunnet opphold etter at kontohaver ble eller burde blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter betalingstransaksjonen skulle vært gjennomført. Ved kontohavers reklamasjon skal banken umiddelbart forsøke å spore betalingstransaksjonen og melde fra til kontohaver om utfallet. Hvis kontohaver hevder at en betalingstransaksjon ikke er korrekt gjennomført, påhviler det banken å bevise at transaksjonen er korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller andre feil.

Banken er ikke ansvarlig for å gjennomføre betalingstransaksjoner dersom det kan medføre brudd på sanksjonsregelverk. Med sanksjonsregelverk menes enhver lov, forskrift, regulering, bestemmelse eller påbud som omhandler handelsmessige, økonomiske eller finansielle sanksjoner, restriktive tiltak eller blokader som er utstedt eller vedtatt av den norske stat, FN, EU, USA eller Storbritannia, samt eventuelt annen nasjonal eller overnasjonal myndighet som banken finner det nødvendig å ta hensyn til.

Ved utføring av betalingsoppdrag til eller fra utlandet er banken ikke forpliktet til å gjennomføre betalingstransaksjoner dersom en korrespondentforbindelse eller dens medhjelper ikke vil gjennomføre transaksjonen eller betalingsmottakers bank avviser transaksjonen.

Forsinkelse eller manglende gjennomføring av betalingstransaksjonen etter at beløpet er korrekt overført til betalingsmottakers bank er et forhold mellom mottaker og dennes bank.

Før øvrig vises til reglene om bankens ansvar i finansavtaleloven §§ 40 til 42.

20. Feilaktig godskriving av konto eller belastning av for lite beløp. Retting

Dersom kontoen uriktig er godskrevet eller ved en feil er belastet med for lite beløp, og dette skyldes feil hos banken, en annen bank eller en av bankenes medhjelpere, kan feilen rettes ved å belaste eller etterbelaste kontoen innen utløpet av tredje virkedag etter at godskrivingen skjedde. Bankens adgang til retting av feil gjelder ikke dersom godskriving av kontoen er skjedd i samsvar med oppdrag fra en tredjeperson. Hvis godskrivingen har sammenheng med straffbart forhold fra kontohavers side, eller fra en annen som har rett til å disponere kontoen, kan banken foreta retting også etter tredagersfristen. Ved slik feil vil banken underrette kontohaver uten ugrunnet opphold, med mindre feilen er blitt rettet slik at det ikke er noen reell mulighet for at kontohaver har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen. At banken ikke har adgang til å foreta retting ved belastning av kontoen etter ovenstående, er ikke til hinder for at banken kan kreve tilbakesøking eller etterbelastning etter alminnelige regler.

21. Feilaktig belastning av konto

Hvis banken ved en feil har belastet kontoen, skal den uten ugrunnet opphold godskrive kontoen for et tilsvarende beløp. Ved slik feil vil banken underrette kontohaver uten ugrunnet opphold, med mindre feilen er blitt rettet slik at det ikke er noen reell mulighet for at kontohaver har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen. Bankens skal videre erstatte rentetap og annet direkte tap som er oppstått ved den feilaktige belastningen. For eventuelt indirekte tap svarer banken etter alminnelige erstatningsregler.

22. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent

Kontohaver kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløpet for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingsmottakeren hvis kontohaver kan påvise at

- a) kontohaver ikke har autorisert det eksakte beløpet for betalingstransaksjonen, og
- b) beløpet oversteg hva kontohaver med rimelighet kunne ha forventet ut fra sitt tidligere bruksmønster, vilkårene i rammeavtalen og omstendighetene for øvrig.

Slik rett til tilbakebetaling gjelder likevel ikke dersom kontohavers samtykke til betalingstransaksjonen ble gitt direkte til banken og kontohaver, når det er relevant, ble varslet om den fremtidige betalingstransaksjonen minst fire uker før forfallsdagen.

Kontohaver må fremsette krav om eventuell tilbakebetaling senest åtte uker etter belastningsdagen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal banken enten tilbakeføre det fulle beløpet for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

23. Plikter ved bruk av betalingsinstrument

Kontohaver skal bruke betalingsinstrumenter i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet så snart instrumentet er mottatt.

Kontohaver vil ved inngåelse av avtalen og mens avtaleforholdet løper kunne motta informasjon fra banken med råd om oppbevaring av betalingsinstrumentet, personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning samt råd om hvilke koder som ikke bør velges, informasjon om de beløpsgrenser som er fastsatt for bruksområder som betalingsinstrumentet kan benyttes til samt fremgangsmåten ved melding om tap av betalingsinstrumentet og/eller personlig sikkerhetsanordning.

Kontohaver skal melde fra til banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrumentet, at uvedkommende har fått kjennskap til den personlige sikkerhetsanordningen eller på uautorisert bruk. Kontohaver skal benytte de meldingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og forøvrig bistå på en slik måte at betalingsinstrumentet så raskt som mulig blir sperret.

Etter at slik melding er gitt, vil banken hindre bruk av betalingsinstrumentet. Bankens skal gi kunden en bekreftelse på at melding er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik melding.

Banken vil ikke kreve vederlag for slik melding. Kontohaver skal straks melde fra til banken dersom betalingsinstrumentet kommer til rette.

24. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsordre

Har banken gjennomført en betalingstransaksjon til det kontonummer som kontohaver har angitt i betalingsoppdraget, skal den anses å være korrekt gjennomført av banken med hensyn til hvem som er rett betalingsmottaker.

Banken har ikke ansvar for feil gjort av kontohaver da betalingsordren ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto. Banken er likevel ansvarlig for feil i en betalingsordre gitt i bankens nettbaserte betalingstjeneste dersom den nettbaserte betalingstjenesten ikke gir den sikkerhet mot slik feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan vente. Banken er heller ikke ansvarlig dersom kontohaver bevisst har oversett en særskilt varslingsordning etablert for å hindre slik feilbruk. Det samme gjelder tap som skyldes forsettlig eller grovt uaktsom feilbruk fra kontohavers side.

Ved avgjørelsen av om tapet skyldes grov uaktsomhet fra kontohavers side, skal det blant annet legges vekt på om slike krav til forsiktighet og egenkontroll som med rimelighet kan stilles til brukerne av bankens nettbaserte betalingstjenester er blitt klart tilsidesatt, og i hvilken utstrekning den nettbaserte betalingstjenesten gir slik sikkerhet mot feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan forvente.

Selv om banken ikke er ansvarlig for at en betalingstransaksjon ikke er blitt gjennomført korrekt, skal banken likevel treffe rimelige tiltak for å få beløpet tilbakeført. Banken kan kreve gebyr av kontohaver for slik bistand.

25. Ansvar ved uautoriserte betalingstransaksjoner

Banken er ansvarlig for uautoriserte uttak eller annen belastning (betalingstransaksjoner) av kontoen med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor. Betalingstransaksjonen anses som uautorisert hvis kontohaver ikke har godkjent den, enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført.

Kontohaver svarer en egenandel med inntil kr 1200 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tappt eller stjålet betalingsinstrument dersom personlig sikkerhetsanordning er brukt. Det samme gjelder for betalingstransaksjoner som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument dersom kontohaver har mislyktes i å beskytte nevnte personlige sikkerhetsanordning og denne er brukt. Kontohavers egenandel ved fullmaktstjenester etter avtale med fullmakforetak, er inntil kr 400.

Kontohaver svarer for hele tapet ved uautoriserte betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punkt 23 *Plikter ved bruk av betalingsinstrument*. Dersom betalingstransaksjonen har skjedd ved bruk av et elektronisk betalingsinstrument, svarer kontohaver likevel bare med inntil kr 12000. Dersom tapet skyldes at kontohaver forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter punkt 23 *Plikter ved bruk av betalingsinstrument*, skal kontohaver bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kontohaver har opptrådt svikaktig.

Kontohaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av tappt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingsinstrument etter at kontohaver har underrettet banken i samsvar med punkt 23 *Plikter ved bruk av betalingsinstrument*, med mindre kontohaver har opptrådt svikaktig. Kontohaver er heller

ikke ansvarlig hvis banken ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik underretning, jf. finansavtaleloven § 34 annet ledd annet punktum.

Dersom kontohaver nekter for å ha autorisert en betalingstransaksjon, skal bruken av betalingsinstrumentet ikke i seg selv anses som tilstrekkelig bevis for at kontohaver har samtykket til transaksjonen, eller for at kontohaver har opptrådt svikaktig eller forsettlig eller grovt uaktsomt unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser i denne avtalen. Det er banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, som må bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og at systemet ikke er rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 36 i tilfelle betalingskortsystemet ikke oppfyller forsvarlige standarder og den uautoriserte bruken har sammenheng med dette.

26. Reklamasjon. Tilbakeføring

Bestrider kontohaver å ha godkjent en betalingstransaksjon, skal banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, dokumentere at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Bestrider kontohaveren etter dette å ha ansvar for en belastning etter ansvarsreglene over, skal banken tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaveren setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at denne ble eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontohaveren har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Blir saken avvist av nemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen banken ble kjent med avvisningen.

Dersom kontohaver mistenker at han kan ha blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med belastningen, kan banken kreve at kontohaver anmelder forholdet til politiet.

27. Motregning

Banken kan ikke motregne i innestående på konto eller i beløp som banken har fått til disposisjon for å gjennomføre betalingsordre, unntatt for forfalt krav som springer ut av kontoforholdet. Videre kan banken motregne mot innestående på konto krav som er oppstått som følge av straffbart forhold. Banken kan utøve tilbakeholdsrett (sperre konto) på samme vilkår som for motregning.

Bestemmelsen over er ikke til hinder for at det etter gjeldende lovgivning etableres frivillig eller tvungen sikkerhetsrett i innskudd.

28. Midlertidig opphør av bankens plikter (force majeure)

Bankens plikter etter denne avtalen - herunder utbetalings- og belastningsplikten - opphører midlertidig dersom det inntreffer usedvanlige omstendigheter utenfor bankens kontroll og som banken ikke kunne forutse eller unngå følgene av og som umuliggjør oppfyllelsen. Det samme gjelder forhold som skyldes plikter som er pålagte banken i eller i medhold av lov.

29. Konto som ikke brukes. Foreldelse

Er det ikke satt inn eller tatt ut noe på kontoen i løpet av ti år, skal banken i rekommandert brev til kontohaverens eller arvingenes sist kjente adresse gi melding om at innskuddet og renter vil kunne foreldes. Meldingen skal angi når foreldelsesfristen begynner å løpe, når fristen vil løpe ut og hva som kreves for å avbryte fristen. Nødvendige kostnader for å komme i kontakt med kontohaveren eller arvingene kan belastes kontoen.

30. Endring av kontoavtalen

Er partene enige om det, kan kontoavtalen endres. Endringen skjer i utgangspunktet på samme måte som ved inngåelse av ny avtale.

Banken kan likevel ensidig endre kontoavtalen til kontohavers skade to måneder etter at banken har sendt skriftlig varsel til kontohaver om endringen. Kontohaver anses å ha akseptert endringen hvis kontohaver ikke varsler banken skriftlig om det motsatte og sier opp kontoavtalen før iverksettelsesdatoen. I varselet om endring av avtalen skal banken opplyse om dette og om at kontohaver i så fall har rett til å si opp avtalen straks og vederlagsfritt innen iverksettelsesdatoen.

Om endringer i priser og renter, se punkt 9 *Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen.*

31. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen

Kontohaveren kan uten forhåndsvarsel si opp kontoavtalen, eventuelt enkelte betalingstjenester knyttet til en konto, med mindre annet særskilt er avtalt for den enkelte konto eller betalingstjeneste. Ved oppsigelse av kontoforholdet skal kontohaver straks få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter, men med fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Ved uttak av større beløp eller ved uttak i utenlandsk valuta, kan banken likevel kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner.

Kontohaver kan heve avtalen dersom det fra bankens side foreligger vesentlig brudd på kontoavtalen eller bankens plikter for øvrig. Krav om heving må fremsettes innen rimelig tid etter at kontohaveren ble eller burde ha blitt klar over hevingsgrunnen.

Ved oppsigelse fra kontohaver etter varsel fra banken om endringer i kontoavtalen til skade for kontohaver eller ved heving, skal kontohaveren få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontohaver skal i så fall også få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift.

32. Bankens oppsigelse og heving av avtalen

Banken kan skriftlig si opp avtalen med minst to måneders varsel dersom det foreligger saklig grunn og det ikke er avtalt bindingstid for innskuddet. Grunnen til oppsigelsen skal opplyses. Ved slik oppsigelse fra bankens side skal kontohaveren få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontohaver skal få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift.

Banken kan skriftlig heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kontohaverens side. Grunnen til hevingen skal opplyses.

Tilsvarende oppsigelses- og hevingsrett gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til en konto.

33. Ulovlig bruk av kontoen. Heving av avtalen

Banken har etter hvitvaskingsregelverket en vid undersøkelsesplikt om kundeforholdet og bruk av kontoen. Kontohaver skal hvis banken krever det, opplyse om sin eller andres bruk av kontoen.

Dersom kontohaver ikke gir tilfredsstillende opplysninger eller kundetiltak etter bankens vurdering ikke kan gjennomføres, kan banken heve kontoavtalen med øyeblikkelig virkning. Det samme gjelder hvis banken har begrunnet mistanke om at kontohaver benytter kontoen eller bankens tjenester på ulovlig måte eller til ulovlig formål, eller hvis banken får kjennskap til eller har begrunnet mistanke om at kontohaver har latt andre benytte kontoen på slik måte.

34. Tvisteløsning - Finansklagenemnda

Oppstår det tvist mellom kontohaveren og banken, kan kontohaver bringe saken inn for Finansklagenemnda for uttalelse når nemnda er kompetent i tvisten og kontohaver har saklig interesse i å få nemndas uttalelse. Banken kan bringe inn for nemnda tvist om urettmessig belastning av konto eller betalingsinstrument.

Henvendelser til Finansklagenemnda sendes Finansklagenemnda, Postboks 53, Skøyen 0212 Oslo, tlf 23 13 19 60.

For nærmere informasjon se www.finkn.no.

35. Om bankens virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet

Bankens hovedaktivitet er bank- og finansieringsvirksomhet, med konsesjon fra Finansdepartementet etter bank- og finanslovgivningen. Banken står under tilsyn av Finanstilsynet og er registrert i blant annet Foretaksregisteret. Bankens foretaksnummer fremgår av bankens avtaler og på bankens nettsider. Banken er ikke merverdiavgiftspliktig med hensyn til kontohold og betalingstjenester.

Bankens virksomhet med mottak av innskudd, kontohold og ytelse av betalingstjenester er bl.a. regulert i finansforetaksloven, betalingssystemloven og finansavtaleloven. Disse lovene er elektronisk tilgjengelig på www.lovdata.no.

36. Innskuddsgaranti

Etter lov av 10. april 2015 nr. 17 om finansforetak og finanskonsern (finansforetaksloven), er banker med hovedsete i Norge obligatoriske medlemmer av Bankenes sikringsfond. Banker med hovedsete i annet land kan velge å bli medlem av sikringsfondet på lik linje med norske banker.

Etter loven er innskudd i de nevnte banker garantert av sikringsfondet med inntil 2 millioner kroner i sum for den enkelte innskyter. Maksimumsbeløpet på 2 millioner kroner gjelder selv om innskyteren har flere kontoer i banken. I tillegg omfatter innskuddsgarantien innskudd i sin helhet som er gjort de seneste 12 månedene knyttet til visse livshendelser, eksempelvis salg av bolig.

Det skal gjøres fradrag for innskyterens eventuelle gjeld til banken, dersom gjelden er forfalt til betaling og banken har rett til slik motregning etter alminnelige rettsregler. Garantien fra Bankenes sikringsfond blir effektiv dersom banken selv skulle bli ute av stand til å dekke sine forpliktelser.

Del E av kontoavtalen:

Avtalevilkår for e-bank – forbruker

1. Kort beskrivelse av tjenesten

Med e-bank menes elektroniske kommunikasjonskanaler, som for eksempel nettbank, mobilbank (herunder applikasjon (app) på mobile enheter) eller kontofon. Avtalen gir kontohaver mulighet til å bruke e-bank for å inngå avtaler med banken, disponere kontoer, motta og innhente opplysninger om kontoforholdet, motta e-fakturaer mv. Brukerdialogen angir hvilke funksjoner som er tilgjengelige i den enkelte kanal og instruerer kontohaver hvordan tjenesten brukes.

2. Kontoavtaler og priser

Avtalevilkårene for e-bank suppleres av brukerveiledning for e-bank, herunder brukerdialogen i tjenesten, samt bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Ved motstrid går Avtalevilkår for e-bank foran Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

Kostnader ved å opprette, ha og bruke e-bank fremgår av bankens gjeldende prisliste, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

3. Krav til datasystem

Kontohaver skal benytte oppdatert programvare, herunder operativsystem, nettleserprogram og annen programvare for sikker kommunikasjon med banken samt antivirusprogramvare. Forøvrig skal kontohaver følge bankens til enhver tid gjeldende sikkerhetsråd.

4. Kode og sikkerhetsprosedyre

I forbindelse med eller etter avtaleinngåelse får kontohaver en personlig kode eller annen sikkerhetsanordning og eventuelt utstyr for supplerende sikkerhetsprosedyre for å bruke e-bank. Kontohaver skal bruke dette i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Dersom e-banktjenesten er knyttet til mobil enhet, skal kontohaver vise alminnelig aktsomhet ved oppbevaring av den mobile enheten eller dersom kunden lar andre bruke den.

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte den personlige kode eller annen personlig sikkerhetsanordning så snart den er mottatt. De personlige kodene/sikkerhetsanordningene må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet eller banken. For øvrig skal kodene/sikkerhetsanordningene ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med dem. Personlige koder skal huskes. Dersom kodene likevel må skrives ned, skal det gjøres på en slik måte at andre enn kontohaveren ikke kan forstå hva notatet gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nært til mobil enhet som e-banktjenesten er knyttet til.

Kontohaver må melde fra til banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av personlig kode/sikkerhetsanordning eller på urettmessig bruk. Meldeplikten gjelder tilsvarende ved tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av mobil enhet som e-banktjenesten er knyttet til. Kontohaver skal benytte de meldingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og for øvrig bistå på en slik måte at sikkerhetsanordningen så raskt som mulig blir sperret.

Etter at slik underretning er gitt, vil banken hindre bruk av tjenesten. Banken skal gi kontohaver en bekreftelse på at melding er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt, kan dokumentere å ha foretatt slik underretning. Banken vil ikke kreve vederlag for slik melding. Kontohaver skal straks melde fra til banken dersom mobil enhet som e-banktjenesten er knyttet til, kommer til rette.

5. Inngåelse av elektroniske avtaler og distribusjon av elektronisk informasjon

Kontohaver kan bestille banktjenester og inngå avtaler om disse gjennom e-bank. Det fremgår i e-bank hvilke avtaler det er mulig å inngå på denne måten.

Ved inngåelse av avtale om e-bank samtykker kontohaver til at banken sender informasjon som gjelder kontohavers innskudd og betalings-tjenester, for eksempel bevegelser på konto og varsel om endringer i rentesats, kostnader mv, til kontohavers e-bank. Kontohaver kan i tillegg be om å få tilsendt informasjonen på papir. Dersom banken krever gebyr for utsendelse av informasjonen på papir i tillegg til i e-bank, fremgår dette av bankens prisliste og/eller opplyses på annen egnet måte.

6. Disponering av egne kontoer

Med mindre annet er avtalt, kan e-bank benyttes til å disponere over alle kontoer der banken har registrert vedkommende som kontohaver. Dette gjelder også for kontoer som opprettes etter inngåelse av denne avtale.

Ved disponering av konto ved bruk av e-bank, kan kontoen ikke belastes ut over den til enhver tid gjeldende belastningsgrense. Belastningsgrensen angis i e-bank og kan endres på den måte banken har anviset.

Kontohaver skal ikke gi noen andre rett eller mulighet til å disponere over eller få tilgang til kontoen eller kontoopplysninger ved bruk av tjenesten.

7. Disponering av tredjepersons konto

Etter avtale med banken kan kontohaver benytte e-bankfor å disponere tredjepersons konto i banken. Vedkommende tredjeperson må i så fall gi kontohaver (disponenten) fullmakt til dette samt inngå avtale med banken om at hans/hennes konto skal kunne disponeres på denne måten.

Når tredjepersons konto disponeres ved kontohavers e-bank, gjelder den beløpsgrense som til enhver tid er fastsatt for disponentens (kontohavers) e-bank, og disponenten vil få mulighet til å inngå avtale om AvtaleGiro og e-faktura på vegne av tredjeperson. Dersom banken tilbyr det kan kontohaver benytte fullmakttjenester for å disponere tredjepersons konto hvor det er lagt til rette for det.

8. Fullmakt tjenester levert av banken

Dersom banken tilbyr det kan kontohaver, eventuelt disponent, via e-bank benytte seg av betalingsfullmakt tjenester og/eller kontoinformasjons tjenester (fullmakt tjenester). Banken vil på forespørsel fra kontohaver gjennomføre betalingsfullmakt tjeneste og/eller kontoinformasjons tjeneste og behandle nødvendige opplysninger for gjennomføring av tjeneste(e). Med «banken» menes i dette punkt bankens rolle som tilbyder av fullmakt tjenester. Med «kontotilbyder» menes i dette punkt annen bank hvor kontohaver har betalingskonto.

Kontohaver skal normalt benytte den innloggingsmetode og autentiseringsløsning som kontotilbyder har tildelt kontohaver. Banken skal kommunisere på en sikker måte med kontotilbyder og sikre at kontohavers personlige sikkerhetsinformasjon ikke er tilgjengelig for andre enn utstederen av den personlige sikkerhetsinformasjonen og kontohaver selv, innenfor bankens kompetanseområde som fullmektig.

Kontoinformasjons tjenester innebærer at kontohaver via banken som opplysningsfullmektig, får tilgang til opplysninger fra en eller flere angitte betalingskonta i andre banker (kontotilbydere). Kontohaver samtykker til at banken henvender seg til kontotilbyder på vegne av kontohaver og ber om å få utlevert nødvendig informasjon. Banken er uten ansvar for at kontoinformasjonen som innhentes fra kontotilbyder er korrekt og oppdatert. Kontohaver kan når som helst velge å avslutte innhenting av kontoinformasjon slik at samtykke til innhenting av kontoinformasjon fra annen kontotilbyder opphører.

Betalingsfullmakt tjenester innebærer at kontohaver via banken som betalingsfullmektig, kan initiere betalinger fra betalingskonto hos kontotilbyder. Et oppdrag om betalingsinitiering anses mottatt av banken på det tidspunktet banken mottar alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre initieringen. For øvrig gjelder generelle vilkår punkt 14 tilsvarende så langt den passer. Når banken har mottatt et oppdrag, vil banken meddele betalingsordren til kontotilbyder, som vil iverksette betalingstransaksjonen. Ved vellykket initiering vil kontohaver få en bekreftelse fra banken på at betalingen er korrekt initiert hos kontotilbyder med blant annet en referanse for oppdraget.

Ved betalingsfullmakt tjenester er banken overfor kontohaver kun ansvarlig for betalingsfullmakt tjenesten, ikke for gjennomføringen av betalingstransaksjonen. Det er kontotilbyder som vil iverksette og utføre betalingen og som har ansvar for dette. Bekreftelsen på initiering nevnt ovenfor er derfor kun en bekreftelse på vellykket initiering, ikke på at betalingen er gjennomført.

Kontohavers tilbakeføringskrav som følge av at en betalingstransaksjon ikke er gjennomført korrekt eller ikke er autorisert må rettes til kontotilbyder. Kontotilbyderen skal umiddelbart tilbakeføre beløpet for den uautoriserte betalingstransaksjonen til kontohaver og eventuelt gjenopprette tilstanden på kontoen slik den ville ha vært om betalingstransaksjonen ikke hadde funnet sted. Banken skal i den forbindelse beviset at transaksjonen innenfor bankens kompetanseområde som betalingsfullmektig er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Dersom kontohaver via banken har initiert en betalingstransaksjon fra betalingskonto hos en annen kontotilbyder, kan kontohaver ikke tilbakekalle betalingsordren etter at samtykke til transaksjonen er meddelt banken.

9. Utføring av betalinger

Banken har ansvar for utføring av en betalingsordre fra det tidspunkt den elektroniske dialogen i e-bank har bekreftet at betalingsordren er mottatt.

Ved betaling av regning/faktura skal det referansenummer som identifiserer regningen/fakturaen hos mottaker (KID, fakturanummer/kundenummer eller lignende) oppgis, dersom dette finnes. Hvis KID ikke oppgis, kan kontohaver risikere at betalingen blir avvist.

Banken kan avvise betalingsordren dersom det er saklig grunn for det, blant annet dersom ordren ikke er gitt i samsvar med veiledningen som gis i tjenesten. Systemets kundedialog vil angi årsaken til avvisningen.

Betalingsordre som skal utføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, kan kontohaver registrere i e-bank slik at den blir belastet på den dag kontohaver angir (avtalt belastningsdag). Betalingsordren ansees da mottatt av banken den angitte belastningsdagen hvis dette er en virkedag og ellers den påfølgende virkedag.

Dersom kontohaver ikke ønsker at banken skal gjennomføre en betalingsordre, kan kontohaver til og med dagen før avtalt belastningsdag, tilbakekalle ordren ved bruk av funksjoner i e-bank eller ved henvendelse til banken. Dersom ordren tilbakekalles er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av stansingen.

Banken vil overføre beløpet angitt i betalingsordren til betalingsmottakerens bank senest innen utløpet av virkedagen etter at betalingsordren ansees mottatt. Nærmere regler om overføringstid og bankens ansvar i tilfelle forsinkelse fremgår av Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

10. eFaktura

10.1 Avtale om eFaktura

Kontohaver kan inngå avtale med banken om å motta eFaktura i e-bank. eFakturaen vil i så fall erstatte ordinær papirfaktura.

Kontohaver aksepterer gjennom e-bank om kontohaver ønsker eFaktura. Kontohaver kan velge om eFaktura fra alle fakturaautstedere som benytter eFakturatjeneste (ja takk til alle eFakturaautstedere – JTJA) eller bare fra bestemte fakturaautstedere (ja takk til bestemte eFakturaautstedere – JTJB).

Har kontohaver avtale om e-bank med flere norske banker, gjelder den samme avtale om eFakturatjenesten for alle e-bankene. Kontohaver kan når som helst gjennom e-bank, og med virkning også for eventuell e-bank i de øvrige bankene, gi melding om at kontohaver ikke lenger ønsker å benytte eFakturatjenesten, at kontohaver ønsker å gå over fra JTJA til JTJB eller omvendt, eller at han ikke lenger ønsker eFaktura fra bestemte fakturaautstedere.

Har kontohaver avtale om e-bank med flere norske banker, får kontohaver tilgang til sine eFakturaer i alle e-banker som er registrert på kontohaver som fysisk person (fødselsnummer). Når kontohaver har betalt eFakturaen i en av sine e-banker, vil opplysninger om den betalte eFakturaen bare være tilgjengelig i denne e-banken. Sier kontohaver opp denne e-bankavtalen uten samtidig å si opp eFakturatjenesten, vil eFakturaer fortsatt bli sendt til kontohavers e-bank i øvrige banker.

Med formål å distribuere eFakturaene til kontohavers e-bank(er), vil kontohavers navn, fødselsnummer og nødvendige kontaktopplysninger (som eFakturareferanse og unik eFakturaadresse) samt om kontohaver ønsker JTJA eller JTJB, bli lagret i et koblingsregister. Opplysningene i koblingsregisteret kan utleveres til banker eller bankers medhjelpere som har behov for disse opplysningene for å kunne distribuere eFakturaen fra fakturaautsteder til kontohavers e-bank(er). Fakturaautstедers bank kan dessuten gi fakturaautsteder opplysninger om kontohavers navn og nødvendige kontaktopplysninger. Kontohavers fødselsnummer vil bare bli utlevert til fakturaautstедere som har tillatelse etter personopplysningsloven til å bruke fødselsnummeret for identifisering av sine kunder i forbindelse med utstedelse av faktura og innbetaling av utstående. Har kontohaver e-bank i flere banker, kan kontohaver selv velge hvilken bank kontohaver vil kontakte for eventuelle påståtte feil ved behandling av opplysninger om kunden i koblingsregisteret.

Banken er uten ansvar for innholdet i eFakturaen og betalingskravet. Banken har heller ingen innflytelse på hvilken person som fakturaautsteder mener er adressat for kravet.

10.2 For JTJA gjelder i tillegg følgende

Ved JTJA får kontohaver tildelt en unik eFakturaadresse. Dersom banken tilbyr det, kan kontohaver velge et «alias» som kontohaver kan benytte istedenfor tildelt unik eFakturaadresse. Den unike eFakturaadressen (eventuelt valgt alias) kan kontohaver oppgi til fakturaautstедere som tilbyr ham å sende en enkeltstående eFaktura.

Kontohaver kan i e-banken reservere seg mot å få eFaktura fra bestemte fakturaautstедere.

10.3 For JTJB gjelder i tillegg følgende

Ved bestilling av eFaktura fra bestemte fakturaautstедere må kontohaver oppgi kravets eFakturareferanse. Når fakturaautstедere har akseptert kontohavers ønske, vil banken formidle fakturaautstедers eFaktura til kontohaver.

Nærmere informasjon om hvilke fakturaautstедere som tilbyr eFaktura finnes i e-bank. Fakturaautstедere vil kunne oppgi eFakturareferansen.

Når kontohaver betaler regninger i e-banken til fakturaautstедere som tilbyr eFaktura, vil banken tilrettelegge for at kontohaver får tilbud om å motta eFaktura fra denne fakturaautstедeren. Dette vil også skje dersom kontohaver betaler regninger i sin e-bank for andre. Dersom kontohaver aksepterer å motta eFaktura som gjelder andres regninger, vil kontohaver få innsyn i fakturainformasjon som gjelder den han eller hun betaler regninger for.

10.4 Fakturaer mottatt i sikker digital postkasse levert av tredjepart

Kontohaver kan selv overføre bestemte fakturaer/betalingskrav fra sin sikre digitale postkasse for presentasjon og behandling som eFaktura i e-bank dersom kontohaver benytter en sikker digital postkasse med avtale med banken om denne tjenesten. Kontohaver kan gjøre dette selv om kontohaver ikke har inngått avtale med banken om eFaktura.

11. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsordre

Har banken gjennomført, eller ved betalingsfullmaktjeneste initiert, en betalingstransaksjon, til det kontonummer som kontohaver har angitt i betalingsordren, skal den anses å være korrekt gjennomført, eller ved betalingsfullmaktjeneste initiert, av banken med hensyn til hvem som er rett betalingsmottaker.

Banken har ikke ansvar for feil fra kontohaver da betalingsordren ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto, tastefeil eller lignende. Banken er likevel ansvarlig for feil i en betalingsordre gitt i bankens nettbaserte betalingstjeneste dersom denne ikke gir den sikkerhet mot slik feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelig kan vente. Banken er heller ikke ansvarlig dersom kontohaver bevisst har oversett en særskilt varslingsordning etablert for å hindre slik feilbruk. Det samme gjelder tap som skyldes forsettlig eller grovt uaktsom feilbruk fra kontohavers side.

Ved avgjørelsen av om tapet skyldes grovt uaktsomhet fra kundens side, skal det blant annet legges vekt på om slike krav til forsiktighet og egenkontroll som med rimelighet kan stilles til brukerne av e-bankbaserte betalingstjenester er blitt klart tilsidesatt, og i hvilken utstrekning den e-bankbaserte betalingstjenesten gir slik sikkerhet mot feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan forvente.

Selv om banken ikke er ansvarlig for at en betalingstransaksjon ikke er blitt gjennomført korrekt, vil banken likevel treffe rimelige tiltak for å få beløpet tilbakeført. Banken kan kreve gebyr av kontohaver for slik bistand.

DU HAR 14 DAGERS (EV. 30 DAGERS) UBETINGET ANGRERETT

Etter angrerettloven kan du som hovedregel gå fra avtaler som du har inngått med den næringsdrivende uten at dere har møttes fysisk (fjernsalg), for eksempel e-post, telefon, vanlig post, og avtaler som du har inngått med den næringsdrivende ved dørsalg, messesalg, gatesalg mv. **(utenom faste forretningslokaler).** Du kan bruke angreretten innen 14 dager fra avtalen er inngått og du har mottatt alle opplysninger som angrerettloven krever og på den måten som loven krever. Ved fjernsalg av livsforsikring og individuell pensjonsordning (IPS) er fristen 30 dager. Salg utenom faste forretningslokaler av livsforsikring og IPS følger hovedregelen om 14 dagers angrerett. Du trenger ikke oppgi noen grunn for at du bruker angreretten.

Du må gi den næringsdrivende melding om bruk av angreretten innen fristen. Det kan du gjøre på hvilken som helst måte. Det anbefales at du bruker dette skjemaet. Du har overholdt fristen dersom du har sendt meldingen innen fristens utløp (for eksempel postlagt angreskjemaet, sendt den per fax, e-post, via nettbank o.l.). Du bør sørge for at du kan dokumentere dette.

Fylles ut av den næringsdrivende	
Den næringsdrivendes navn	Organisasjonsnr.
Adresse	
Telefonnr.	E-postadresse
Kundens fødselsdato	Avtalenr./Referansenr.
Hva slags tjenester	
Avtalen ble inngått den (dato)	Angreskjemaet ble levert (dato)
Fylles ut av forbrukeren og sendes til den næringsdrivende.	
Angreskjema er mottatt den _____ (dato)	
Navn _____	
Adresse _____	
Telefonnr. privat _____ jobb _____ mobil _____	
E-postadresse _____	
Dato _____	Underskrift _____

Hvor det er inngått en rammeavtale etterfulgt av separate operasjoner eller oppdrag, gjelder angrerettloven bare for den innledende rammeavtalen. Et eksempel kan være at du ved fjernsalg inngår avtale om nettbank. For nettbankavtalen gjelder opplysnings- og angrerettreglene, men ikke for de etterfølgende betalingsoppdragene.

Angreffens utgangspunkt

Fristen regnes fra det tidspunkt avtalen er inngått, ved livsforsikringsavtaler fra du har fått melding om at avtalen er inngått. Du må også ha mottatt alle opplysninger som angrerettloven krever, og på den måten angrerettloven krever. Angrerettloven angir i § 28 (<http://www.lovdata.no>) hvilke forhåndsopplysninger som skal gis ved fjernsalg. Opplysninger om loven kan du få hos den næringsdrivende, Forbrukerrådet (<http://forbrukerportalen.no/Emner/angrerettloven>) eller du kan lese den på nettet: <http://www.lovdata.no>. Dersom du foretar flere separate transaksjoner av samme type med mindre enn ett års mellomrom, uten at det foreligger noen innledende avtale om tjenesten, gjelder opplysningsplikten bare for den første transaksjonen.

Noen finansielle tjenester har skattemessige fordeler. Bruker du angreretten, vil du ikke kunne kreve slike skattemessig fradrag. F.eks. ved låneavtaler vil du ikke kunne kreve fradrag for annet enn eventuelle netto betalte renter samt for etableringsgebyrer o.l. Dersom du benytter angreretten ved f.eks. BSU og IPS vil du ikke kunne kreve fradrag for innskuddet.

Ved *fjernsalg* skal du ha de fullstendige avtalevilkårene i rimelig tid på forhånd, jf. angrerettloven § 30. Hvis avtalen inngås på din oppfordring, og det brukes en fjernkommunikasjonsmetode som ikke gjør det mulig å gi avtalevilkår og forhåndsopplysninger før avtaleinngåelsen, skal den næringsdrivende oppfylle sine forpliktelser straks etter at avtalen er inngått. Med fjernsalg menes avtaler som inngås helt uten at du og den næringsdrivendes representant møtes ansikt til ansikt, f.eks. avtaler inngått på Internett, ved e-post, telefon, faks, SMS eller ved vanlig post. For å regnes som fjernsalg etter loven må avtalen inngås ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting.

Forhåndsopplysninger og avtalevilkår skal gis skriftlig på papir eller et annet varig medium som du rår over (som f.eks. e-post som kan skrives ut eller som lagres automatisk på forbrukerens harddisk). Ved salg utenom faste forretningslokaler krever angrerettloven at den næringsdrivende gir deg de opplysningene som er nevnt i angrerettloven § 28 bokstav j) og k), på et varig medium du rår over. Med avtaler inngått utenom faste forretningslokaler menes f.eks. avtaler inngått på messer, gaten osv. Også avtaler inngått hjemme hos deg faller inn under loven, men bare dersom den næringsdrivendes representant kommer dit uten at du uttrykkelig har bedt om det eller det inngås avtaler utover det du hadde tenkt på da du ba den næringsdrivende om å komme hjem til deg.

Oppgjør ved bruk av angreretten

Dersom du benytter angreretten, bortfaller partenes forpliktelser til å oppfylle avtalen. Dersom avtalen helt eller delvis er oppfylt av noen av partene, skal det skje en tilbakebetaling.

Angrerett ved fjernsalg

Tilbakeføring må du gjøre innen 30 dager etter at du har sendt meldingen om bruk av angreretten. På samme måte må den næringsdrivende innen 30 dager etter at de har mottatt melding om bruk av angreretten betale tilbake det vederlaget du har betalt for selve tjenesten.

Den næringsdrivendes etableringsgebyr/depotgebyr o.l. vil du derimot ikke ha krav på å få tilbake. Det samme gjelder beløp som du har betalt gjennom den næringsdrivende, men til andre, for eksempel til takstmann, tinglysningsgebyr og lignende. Dersom du har inngått en fjernsalgsavtale og uttrykkelig bedt om at avtalen påbegynnes før angreretten utløper, kan den næringsdrivende kreve vederlag for den tiden du har benyttet den finansielle tjenesten. Vederlaget må stå i rimelig forhold til omfanget av den tjenesten som allerede er levert sammenlignet med avtalens fulle oppfyllelse.

Angrerett ved salg utenom faste forretningslokaler

Den næringsdrivende må tilbakebetale det du har betalt innen 14 dager fra den næringsdrivende har mottatt meldingen om bruk av angreretten. Deretter må du tilbakebetale/ levere tilbake den ytelsen du har mottatt som ledd i avtalen innen rimelig tid. Dersom begge parter tilbakeføringsplikt gjelder penger, kan den næringsdrivende foreta nettooppgjør.

Konsekvenser av ikke å bruke angreretten

Dersom du ikke benytter deg av angreretten, vil avtalen være bindende for begge parter slik den ble inngått. Men vær oppmerksom på at for en rekke avtaler vil du likevel ha adgang til å avslutte avtaleforholdet når som helst uavhengig av angrerettloven. Det er regulert i finansavtaleloven og forsikringsavtaleloven.

Forbrukerrådet kan gi veiledning om angrerett, tlf. 03737. Internettadresse: <http://forbrukerportalen.no>