Gældende pr.
25. marts 2025

Brugerregler – Visa/Dankort

1. Indledning

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

Reglerne gælder for Visa/Dankort, både som fysisk kort og kort i en wallet. Ordforklaringer kan du finde i afsnit 23.

2. Hvad kan du bruge Visa/Dankort til?

Visa/Dankort er et betalingsinstrument, som du kan bruge i Danmark og i udlandet hvor kortet accepteres.

Hvis en forretning tager imod både Dankort og Visa, kan forretningen have valgt Dankort eller Visa som den af forretningen foretrukne betalingsmåde. Forretningen skal i henhold til gældende lovgivning sikre, at du kan ændre dette valg, og betale med den del af kortet du ønsker. Dette sker via betalingsterminalen.

Det vil altid fremgå af dit kontoudskrift, om en betaling er gennemført som en Dankort eller en Visa transaktion.

Vær opmærksom på, at der kan være gebyrer forbundet med at betale med Visa i udlandet, og at transaktionsbeløbet nedskrives i det 7 dages løbende forbrugslimit på dit Visa-kort også hvis du betaler med Visadelen af dit Visa/Dankort i Danmark, jf. afsnit 2.4.

2.1 Hævning af kontanter

Du kan bruge enten Dankort eller Visa til at hæve kontanter i pengeautomater, som tager imod Dankort og/eller Visa. Derudover kan du bruge Dankort til at hæve kontanter ved kassen i dit eget og de fleste andre danske pengeinstitutter samt Visa i pengeinstitutter, som tager imod Visa.

Vær opmærksom på, at ikke alle danske hæveautomater tager imod Dankort. I så fald vil hævningen gennemføres som en hævning på Visa, og der kan være et gebyr forbundet med hævningen. Det gebyr, Nykredit beregner, fremgår af prislisten.

2.2 Køb i forretninger

Du kan bruge Visa/Dankort til betaling af varer og tjenesteydelser hos forretninger, der tager imod Dankort og/eller Visa. Du kan også anvende dit kort til køb på internettet samt post- og telefonordre. Derudover kan du bruge Visa/Dankort til betaling i selvbetjente automater.

Det vil fremgå af skiltning i forretningen eller på dens hjemmeside, hvorvidt en forretning tager imod Dankort og/eller Visa.

Hvis du har et tilgodehavende i en forretning, vil nogle forretninger kunne indsætte pengene på din konto via dit Visa/Dankort.

Du må ikke benytte dit Visa/Dankort til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lokal lovgivning.

Ved køb i udlandet med Visa kan du blive bedt om at vælge, om købet skal foretages i lokal valuta eller danske kroner, se nærmere herom i 18.4.

2.3 Træk af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil køb og hævninger (transaktioner) på Dankort blive trukket på din konto samme dag, som du bruger kortet. Visa transaktioner vil tidligst fremgå dagen efter købet eller hævningen.

2.4 Maksimumforbrug

Du må kun hæve kontanter eller købe for det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med Nykredit se afsnit 2.6-2.10.

2.5 Kontaktløs funktion eller kort i wallet

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

Hvis transaktionen er større end den gældende betalingsgrænse, vil du automatisk blive bedt om at godkende betalingen ved at indtaste pinkode.

R23385-E XO 0922 • Nykredit Bank A/S • CVR-nr. 10 51 96 08 • København

Nykredit

Du vil med mellemrum kunne blive bedt om at indtaste pinkode, selvom beløbet er inden for den gældende beløbsgrænse.

2.6 Spil og lotteri
Når du benytter Visa/Dankort hos forretninger, der overvejende tilbyder spil og væddemål, herunder kasinoer, forhandlere af lotterisedler, væddeløbsbaner og lignende, kan der være fastsat et maksimumbeløb pr. døgn. Maksimumbeløbet fremgår af prislisten.

2.7 Hævning
Visa/Dankort har et maksimum for hævning pr. døgn. Beløbet fremgår af prislisten.

2.8 Visa – beløbsgrænser
Visa har et samlet maksimum for køb og hævning pr. løbende 7 dage. Inden for det samlede maksimum er der fastsat grænser for, hvor mange kontanter du kan hæve på Visa hos pengeinstitutter og i pengeautomater pr. dag. Beløbene fremgår af prislisten.

2.9 Øvrigt
Den enkelte forretning kan fastsætte begrænsninger for brug af kortet.

Der kan hos i pengeinstitutter og i automater være grænser for hvor store beløb du kan få udbetalt. Du kan blive opkrævet gebyr, hver gang du hæver kontanter, uanset beløbets størrelse.

2.10 Kort i wallet med begrænset trækningsret
Du kan give andre f.eks. dit barn – mulighed for via et virtuelt kort i en wallet at betale med dit Visa/ Dankort med særlige begrænsninger.

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

Oprettelse og brugervejledning til funktionen vil fremgå af app en.

2.11 Fordelsprogrammer
Du kan tilknytte Dankort og Visa til forskellige fordelsprogrammer. Dankort må kun tilknyttes fordelsprogrammer, der er godkendt af Nets. Du kan se hvilke fordelsprogrammer, der er godkendt her http://dankort.dk/Pages/Loyalitetskort.aspx.

3. Brug af Visa/Dankort

3.1 Betaling
Inden du godkender en betaling eller en hævning, skal du altid sikre dig, at beløbet er korrekt. Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. Se dog afsnit 8 og 9 vedrørende muligheden for tilbageførsel af en betaling.

Du bør så vidt muligt altid sørge for at få en kvittering for din transaktion (i visse selvbetjente automater får du dog ingen kvittering). Du skal sikre dig, at beløbet stemmer med købet eller udbetalingen, og at datoen er rigtig. Du bør gemme kvitteringen, til du har set, at det rigtige beløb er trukket på din konto, jf. afsnit 7.

Dit Visa/Dankort kan bruges til betaling på følgende måder:

1. Aflæsning/kontrol af data fra kortet via

- Chip eller magnetstribe og pinkode
- Chip eller magnetstribe og underskrift
- Kontaktløs funktion
- Wallet

2. Indtastning af oplysninger fra kortet (f.eks. ved køb på internettet hvor data ikke aflæses elektronisk)

- Registrering af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre (typisk hvor du selv indtaster oplysninger)

3. Forudgående registrering af kortdata, f.eks.

- Aftale med den enkelte forretning om at registrere kortdata til brug for fremtidige køb godkendt og oprettet af dig
- Abonnement, hvor forretningen selv trækker beløb efter specifik aftale med dig.
- Aftale med en udbyder af en digital wallet, hvor du registrerer dine kortdata til brug for fremtidige køb godkendt og oprettet af dig

Når du indtaster din pinkode, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure koden.

Skriv aldrig under på en nota, hvis beløbet ikke er påført eller hvis beløbet er forkert.

Hvis du bliver opmærksom på, at der foretages flere aftryk af kortet, bør du sikre dig, at det/de ikke anvendte aftryk destrueres.

Hvis du giver forretningen lov til at trække ekstra penge på dit Visa/Dankort, fx drikkepenge, skal du sikre dig, at forretningen udleverer en kvittering på det fulde beløb.

Når du benytter Visa/Dankort til fx leje af bil eller under check-in på et hotel, er det sædvanligt, at du bliver bedt om at give udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at trække yderligere beløb. Du skal være opmærksom på, at udlejningsselskab-et eller hotellet herved får mulighed for efterfølgende at trække på din konto (se afsnit 8).

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

3.2 Kontaktløs funktion

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

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

Der er en grænse for, hvor store beløb, der kan betales ved hver transaktion, uden at du skal indtaste pinkoden, jf. pkt. 2.5. Du vil med mellemrum kunne blive bedt om at godkende betalingen ved at taste pinkoden, selvom beløbet er indenfor den gældende beløbsgrænse for køb med den kontaktløse funktion.

3.3 Kort i wallets

Du kan knytte dit Visa/Dankort til en app i din mobiltelefon, en såkaldt wallet, og betale med Visa/Dankort via denne funktion.

Information og vejledning om opsætning og brug vil fremgå af den valgte wallet. Nykredit kan have begrænsninger for, hvor mange gange du kan tilknytte det fysiske Visa/Dankort til din mobiltelefon.

3.4 Selvbetjente automater uden pinkode

I nogle selvbetjente automater kan du anvende Visa/Dankort uden at indtaste pinkode eller bruge under-skrift. I disse automater accepterer du transaktionen, når dit Visa/Dankort aflæses af automaten, eller når du efterfølgende trykker godkend.

3.5 Brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Når du benytter kortet til køb f.eks. via nummer, kortetsinternettet, skal du oplyse kort- udløbsdato og kontrolcifre.

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

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

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

Når du benytter kortet til køb ved post- og telefonordre, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato, kontrolcifre samt evt. navn og adresse. Ved postordrekøb skal du desuden underskrive bestillingssedlen.
Du må aldrig oplyse din pinkode eller tilsvarende personlige sikkerhedsforanstaltning i forbindelse med køb via internettet eller i forbindelse med post- eller telefonordrekøb m.v.

3.6 Forudgående registrering af kortdata

Du har mulighed for at registrere dine kortdata hos den enkelte forretning eller hos en udbyder af en digital wallet, så du ikke behøver at indtaste dine kortdata, når du godkender fremtidige internet køb.

Du har mulighed for at aftale med en forretning, at dine kortdata regitstreres til brug for betaling af et abonnement eller andre tilbagevendende køb Forretningen vil selv trække de aftalte betalinger, og du skal således ikke godkende hver betaling. Når du bruger dine kortdata på denne måde, skal du sikre dig, at du kan opsige abonnementet igen og notere dig de vilkår der gælder.

Hvis dit kort udskiftes, skal du selv opdatere dine kortoplysninger de steder, dit kort er registreret, og hvor du ønsker fortsat at kunne betale uden godkendelse. Det sker ikke umiddelbart automatisk, medmindre både du og forretningen er tilmeldt automatisk kortopdatering, jf. pkt. 3.7.

3.7. Automatisk kortopdatering

Automatisk Kortopdatering er en service, som gør det muligt at opdatere dine kortdata automatisk hos forretninger, hvor du har abonnementer, tilbagevendende køb eller andre steder, hvor din kortdata er gemt til brug for betaling - herunder i wallets (som Apple eller Google Pay).

Du kan tilmelde eller afmelde dig via netbanken, mobilbanken eller ved at kontakte Nykredit.

Når du er tilmeldt, vil opdatering automatisk ske, når dit kort udskiftes efter f.eks. spærring eller ved udløb, og du slipper for at opdatere dine kortdata manuelt hos den enkelte forretning. Det er dog en forudsætning, at den enkelte forretning også har tilmeldt sig denne service.

4. Opbevaring af Visa/Dankort og personlig sikkerhedsforanstaltning

4.1 Kort

Dit kort er personligt, og må kun bruges af dig. Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre. Dette gælder også Dankort på mobilen – jf. dog kort i wallet med begrænset trækningsret.

4.2 Personlig sikkerhedsforanstaltning

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

Du bør lære pinkoden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet, skrive den på kortet eller gemme

Nykredit

koden i eller sammen med mobiltelefonen. Hvis du ikke kan lære koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal du opbevare koden forsvarligt.

Du må ikke oplyse din pinkode eller anden personlige sikkerhedsforanstaltning til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til sikkerhedsforanstaltningen. Når du bruger din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure koden.

Hvis du har mistanke om, at andre har fået adgang til din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du med det samme kontakte Nykredit.

5. Fuldmagt

Ønsker du, at en anden person skal have adgang til at hæve på din konto ved hjælp af et Visa/Dankort, skal personen have fuldmagt til din konto og have sit eget kort med egen personlige sikkerhedsforanstaltning og pinkode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv. Der er dog særlige regler for Dankort på mobil med begrænset trækningsret se afsnit 2.10.

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

6. Sikre internetbetalinger

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

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

I stedet for at bruge et kodeord sammen med en sms, kan du også benytte dit MitID, til at godkende betalingen. Dette gælder f.eks., hvis du har fået nyt mobilnummer.

6.1 Tilmelding

Inden dit første køb i en forretning, der anvender "Dankort Secured by Nets" eller "Visa Secure", skal du tilmelde dit kort til disse.

Hvis du har tilmeldt dit Visa/Dankort til "Visa Secure", vil dette også gælde som tilmelding til "Dankort Secured by Nets" og omvendt.

Tilmelding kan enten ske via Nykredits hjemmeside eller netbank. I forbindelse med tilmelding skal du også angive det mobiltelefonnummer, som du vil bruge til at modtage engangskoder på. Har du ikke registreret dit mobilnummer, kan du handle ved hjælp af MitID. Du kan ved brug af MitID også registrere dit mobilnummer hos Nets, hvorefter du kan modtage den engangskode på SMS, som du skal bruge til at gennemføre betalingen. Ændring af det tilmeldte mobiltelefonnummer kan ske via Nykredits hjemmeside eller netbank.

Når du tilmelder dit kort til "Visa Secure" eller "Dankort Secured by Nets" får du også mulighed for at oprette et kodeord til internethandel.

Vær opmærksom på, at ikke alle transaktioner på Visa/Dankort vil kræve "Visa Secure" eller "Dankort Secured by Nets", selvom forretningen skilter med dette.

6.2 Sikkerhed – kort og telefon

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

Du skal snarest muligt ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se afsnit 10.

7. Kontrol af posteringer på din konto

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

Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i afsnit 8 og 9 vedrørende tilbageførsel af betalinger.

8. Tilbageførsel af betalinger som du har godkendt

8.1 Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse

Hvis du ikke kendte det endelige beløb, da du godkendte betalingen, og det beløb, der efterfølgende bliver trukket på din konto, er væsentligt

højere end, hvad der med rimelighed kunne forventes, kan du have krav på tilbageførsel af betalingen. Dette kan f.eks. være tilfældet i forbindelse med billeje eller check-ud fra hotel, hvor du har godkendt, at forretningen efterfølgende kan trække for f.eks. påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

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

8.2 Køb på internettet, post- og telefonordre m.m.
Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser på en af følgende måder:

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

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

- forretningen har trukket et højere beløb end aftalt
- den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er leveret
- du, førend der er foretaget levering af varen eller tjenesteydelsen, udnytter en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret.

Du skal først søge at løse problemet med forretningen, inden du kontakter Nykredit. Du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen – fx i form af emails/breve.

Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til Nykredit snarest muligt, efter du er blevet eller burde være blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt gøre indsigelse senest 14 dage efter, at du er eller burde være blevet opmærksom på dit mulige krav. Ved vurdering af om du har fremsat indsigelse rettidigt til Nykredit, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 7.

Efter at have modtaget din indsigelse vil Nykredit foretage en undersøgelse af transaktionen og din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Nykredit igen hæve beløbet på din konto.
Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan Nykredit kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af dokumentation for købet i forretningen, f.eks. notakopi - jf. prislisten.

Disse regler gælder uanset, om du har brugt dit fysiske kort, dit kort i en wallet eller via en digital wallet

9. Tilbageførsel af betalinger du ikke har godkendt

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger med dit Visa/Dankort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du kontakte Nykredit snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Du skal kontakte Nykredit senest 13 måneder efter, at beløbet er trukket på din konto. Nykredit vil herefter foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Nykredit igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil Nykredit eventuelt kunne gøre ansvar gældende overfor dig, jf. afsnit 11.

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

10. Din pligt til at spærre kortet

10.1 Kort
Du skal kontakte Nykredit snarest muligt for at spærre dit kort, hvis:,

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

Du kan spærre dit kort i både mobil- og netbanken samt ved at ringe til Nykredit på +45 70 10 90 00 i vores åbningstid.

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

Når kortet er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen.

Vær opmærksom på, at når dit kort er spærret, kan du heller ikke benytte dit kort i wallets.

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

10.2 Kort i wallet

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

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

Du kan spærre dit kort i både mobil- og netbanken samt ved at ringe til Nykredit på +45 70 10 90 00 i vores åbningstid.

Udenfor Nykredits åbningstid skal du kontakte Nets på tlf. +45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilket pengeinstitut/afdeling kontoen føres og om muligt kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer. Når dit kort i en wallet er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag og tidspunkt for spærringen.

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

11. Dit ansvar ved misbrug af dit Visa/Dankort

11.1 Dækning af tab

I tilfælde af, at dit Visa/Dankort har været misbrugt af en anden person vil Nykredit dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 11.2 og 11.3 nedenfor. Det er Nykredit, der skal bevise, at tabet er omfattet afsnit 11.2 og 11.3.

11.2 Hæftelse og selvrisiko

Regler for din hæftelse er fastlagt i Lov om Betalinger (lovbekendtgørelse nr. 53 af 18. januar 2023).

Hvis dit Visa/Dankort er blevet misbrugt af en anden person og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, kan du komme til at dække op til 375 kr. af det samlede tab (selvrisiko).

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

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

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

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

11.3 Hæftelse for fuldt tab

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

- Du har selv videregivet sikkerhedsforanstaltningen til den, som har misbrugt dit Visa/ Dankort OG
- Du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug.

Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder at opbevare kortet eller mobiltelefonen forsvarligt, at beskytte sikkerhedsforanstaltningen, jf. afsnit 4, eller at spærre kortet, jf. afsnit 10. Hvis du har flere kort med samme sikkerhedsforanstaltning (f.eks. pinkode), gælder den ubegrænsede hæftelse efter afsnit 11.3 også for hvert kort, der er misbrugt.

11.4 Bortfald af ansvar

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

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

Nykredit

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

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

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

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

12. Nykredits rettigheder og ansvar

12.1 Nykredits ret til at spærre dit Visa/Dankort

Nykredit er berettiget til at spærre for brug af dit Visa/Dankort:

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

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

Nykredit kan desuden forlange alle kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage.

Når Nykredit har spærret dit Visa/Dankort, vil du blive informeret om dette med angivelse af årsagen til og tidspunkt for spærringen.

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

12.2 Udskiftning af kortet

Nykredit har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

12.3 Nykredits erstatningsansvar

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

Nykredit er ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- nedbrud i/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er Nykredit selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- svigt i Nykredits strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og -hacking)
- strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af Nykredit selv eller dens organisation og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af Nykredit
- andre omstændigheder, som er uden for Nykredits kontrol

Nykredits ansvarsfrihed gælder ikke hvis:

- Nykredit burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået, eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet
- lovgivningen under alle omstændigheder gør Nykredit ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

12.4 Arbejdskonflikter

Du kan ikke bruge dit Visa/Dankort i Danmark, hvis Nykredit og/eller dets datacenter inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør, vil du hurtigst muligt blive orienteret herom blandt andet gennem annoncering i dagspressen og/eller information via Nykredits hjemmeside.

Du kan ikke forvente at kunne bruge kortet uden for Danmark, hvis Nykredits datacentre og/eller hvis en eller flere af dets internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt. Ved arbejdskonflikter alene uden for Danmark vil dit Visa/Dankort fortsat kunne bruges i Danmark.

12.5 Fejl og mangler

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

13. Udløb

Du kan bruge kortet til og med det udløbstidspunkt, der står på kortet, hvorefter kortet er ugyldigt. Dankort på mobilen udløber samtidig med det kort, det er knyttet til. Du vil, før kortet udløber, få tilsendt et nyt kort eller modtage information om evt. afhentning.

Nykredit

14. Opsigelse

Nykredit kan med to måneders varsel opsige aftalen. I tilfælde af opsigelsen vil du få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

Du kan opsige aftalen med Nykredit med 1 måneds varsel.

Hvis du opsiger aftalen inden udløbet af de første 6 måneder, kan Nykredit opkræve gebyr for opsigelse af aftalen, jf. prisliste.

Hvis du eller Nykredit opsiger aftalen, skal kortet tilbageleveres. Hvis du sender kortet med posten, skal det klippes over inden afsendelse.

15. Ændring af reglerne

Ændring af regler og prisliste kan ske med to måneders varsel, såfremt ændringerne er til ugunst for dig. Ændringer til gunst for dig kan ske uden varsel. Du vil modtage en besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk. Du er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i din adresse og/eller e-mailadresse til Nykredit, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail- og/eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden meddeler Nykredit, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler.

Hvis du meddeler, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen blive betragtet som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de nye regler. Hvis du har forudbetalt et års gebyr, vil du modtage en forholdsmæssig andel af dette retur.

16. Klager

Hvis du har klager, vedrørende dit Visa/Dankort kan du henvende dig til Nykredit. Får du ikke medhold i din klage, kan du henvende dig til Det finansielle ankenævn, Amaliegade 7, 1256 København K sek@fanke.dk, Tlf. 35 43 63 33. Du kan henvende dig via et link fra Det finansielle ankenævns hjemmeside: https://fanke.dk/det-finansielle-ankenaevn/indgivelseafklage/

Du har også mulighed for at klage til de myndigheder, der fører tilsyn med Nykredits overholdelse af Lov om Betalinger. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med oplysningskrav i forbindelse med gennemførelse af betalingstjenester, rettigheder og forpligtelser ved brug af betalingstjenester, brug af betalingsdata og oplysning om gebyrer. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (Carl Jacobsensej 35, 2500 Valby **www.kfst.dk**) fører tilsyn med regler for gebyrer i øvrigt.

Ønsker du at klage over behandling af personoplysninger om dig, kan du klage til Datatilsynet (Borgergade 28 5., 1300 København K – **www.datatilsynet.dk**).

17. Nyt eksemplar af brugerreglerne

Hvis du mister brugerreglerne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på Nykredits hjemmeside eller henvende dig direkte til Nykredit.

18. Gebyrer og valutaomregning

18.1 Nykredits gebyrer

Eventuelle gebyrer fremgår af Nykredits hjemmeside og prisliste. Her vil også fremgå, hvornår opkrævning sker og hvorvidt gebyret opkræves forud.

18.2 Forretningens gebyrer

Ved brug af dit Visa/Dankort i udlandet og i udenlandske internetforretninger, kan forretningen opkræve et gebyr.

18.3 Omregningskurs ved brug i udlandet

Køb og hævning i udlandet omregnes til danske kroner, jf. prislisten. Beløbet vil altid blive trukket i danske kroner på din konto.

Ved omregning anvendes de i prislisten beskrevne metoder, jf. prislistens afsnit "omregningskurs". Ændringer i den i prislisten anførte omregningskurs vil træde i kraft uden varsel.

Der kan være sket ændringer i valutakursen fra det tidspunkt, hvor du har brugt dit Visa/Dankort, til beløbet er trukket på din konto. På samme måde kan der i visse lande fortrinsvis uden for Europa være tale om flere officielle kurser, alt efter hvor kursen bliver indhentet.

18.4 Valutaomregning i forretning i udlandet (Dynamic Currency Conversion)

Hvis du bruger kortet i udlandet, kan en forretning tilbyde at fortage en valutaomregning, før betalingen bliver gennemført, således at du betaler et beløb i danske kroner. Inden du godkender, skal forretningen oplyse hvilke gebyrer og hvilken kurs, forretningen anvender ved omregningen. Du skal være opmærksom på, at den af forretningen anvendte kurs kan være forskellig fra den af Nykredits anvendte kurs.
Nykredit har ingen indflydelse på den omregningskurs, som forretningen anvender.

Indenfor EU gælder der særlige regler vedr. Dynamic Currency Conversion (DCC). Når du hæver i en pengeautomat i et EU-land eller hæver Euro i en pengeautomat, har du krav på at få information om det kurstillæg, som ejeren af pengeautomater anvender ved DCC. Tillægget skal vises i forhold til kursen mellem danske kroner og

Nykredit

Euro offentliggjort af Den Europæiske Centralbank. På den måde kan du vurdere, om det er en fordel for dig at benytte tilbud om at få omregnet din udbetaling til danske kroner netop når du får udbetalt kontanterne.

19. Vurdering af kortansøger

Visa/Dankort udstedes efter individuel vurdering.

20. Samtykke til behandling af dine oplysninger

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

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

Oplysningerne opbevares hos forretningen, i forretningens pengeinstitut og dennes dataleverandør (fx Nets) og opbevares i Nykredit til brug for bogføring, kontoudskrifter og evt. senere rettelse af fejl. Når du bruger Visa-delen af dit Visa/Dankort, vil oplysninger til brug for gennemførsel af din betaling også blive opbevaret hos Visa Inc., der er forpligtet til at opbevare og behandle oplysningerne i overensstemmelse med EU's persondataforordning.

Oplysninger videregives kun, hvor lovgivningen kræver det eller for at hindre misbrug af kortet.

Hvis du vælger at gøre brug af tjenester rettet mod dig som udbydes af tredjeparter, kan Nykredit desuden videregive oplysninger til disse tredjemænd til brug for sådanne tjenester, forudsat at en sådan videregivelse er lovlig.

Oplysningerne opbevares i løbende år plus 5 år.

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

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

Du kan læse mere om vores behandling af dine personoplysninger i "Privatlivspolitik og information om cookies" på nykredit.dk/personoplysninger.

21. Registrering af spærrede Visa/Dankort

Når dit Visa/Dankort er blevet spærret, jf. afsnit 10 og 12, vil det blive registreret i pengeinstitutternes fælles register over spærrede Dankort og Visa/Dankort. Spærrede Visa/Dankort vil endvidere eventuelt fremgå af Visas spærreliste.

Det fælles Dankort-register er til rådighed for pengeinstitutter og forretninger, som modtager betalinger med Visa/Dankort, så disse kan kontrollere, hvorvidt et kort, der bliver anvendt til betaling, er spærret.

22. Tilsyn

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

23. Ordliste

Bankdag:
Alle dage med undtagelse af lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, Grundlovsdag, Juleaftensdag og 31. december.

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

Digital wallet:
En digital wallet er en personligt softwarebaseret løsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige internet køb i en internetforretning.

Dynamic currency conversion:
Anvendes af nogle forretninger, så du kan betale i udlandet i danske kroner. Det er forretningen, der er ansvarlig for valutaomregningen, og Nykredit har ingen indflydelse på den kurs, som anvendes til omregning.

Fordelsprogrammer:
Fordelsprogrammer er en samlet betegnelse for løsninger, hvor

kortholder kan tilknytte sit kort hos en udbyder af et fordelsprogram og herefter ved brug af kortet enten optjene bonus m.v. eller være med i en donationsordning.

Forretning:
Alle forretninger, hoteller, restauranter eller andre steder, som tager imod betaling med Dankort og/eller Visa.

Engangskode:
En kode, du modtager via SMS til den tilmeldte mobiltelefon. Du skal bruge den tilsendte kode ved køb i forretninger, der anvender Dankort Secured by Nets eller Visa Secure.

Kodeord til internethandel
En kode som du selv vælger som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal handle på internettet. Kodeordet bruges sammen med engangskoden.

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

Kort:
Det fysiske kort.

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

MitID
MitID er en digital signatur. Det er det ID, du skal bruge, når du skal bevise, hvem du er. Du kan læse mere på MitID.dk

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

Personlig sikkerhedsforanstaltning:
Personaliserede elementer, som kortudsteder har stillet til rådighed for kortholder med henblik på at foretage autentifikation af kortholder. Dette kan f.eks. være pinkode, kode til wallet, fingeraftryk, ansigtsgenkendelse eller lign. Dankort Secured By Nets og Verified by Visa/Visa Secure anses også som personlige sikkerhedsforanstaltninger.

Pinkode:
Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til dit fysiske kort samt den personlige hemmelige kode, du har valgt til dit Dankort på mobilen.

Prisliste:
Den til enhver tid gældende liste over gebyrer m.v. Du kan få prislisten hos Nykredit.

Omregningskurs:
Den vekselkurs, der anvendes ved omregning af betalinger i udenlandsk valuta til danske kroner.

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

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

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

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

Visa Secure:
Visa Secure er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet. Tidligere var det kendt som Verified by Visa.

Visa:
Den organisation, som fastlægger de internationale regler for Visa-systemet.

Visa/Dankort:
En samlet betegnelse for det fysiske kort med logo for henholdsvis Dankort og Visa.

Wallet:
En personlig softwarebaseret løsning, hvor du kan tilføje dit kort på mobilen. Wallet ligger som en app, du kan downloade til din mobiltelefon.din mobiltelefon.

GODE VISA/DANKORT-RÅD

Betalingskort er et af de sikreste betalingsmidler, der findes. Du kan selv være med til at skabe endnu større sikkerhed, hvis du følger disse gode råd.

1. Generelle råd om dit Visa/Dankort

Før brug

- Opfat dit Visa/Dankort som rede penge. Opbevar det derfor sikkert såvel ude som hjemme. Lad det f.eks. ikke ligge fremme.
- Lær din pinkode udenad. Brug en pinkode-husker, hvis du ikke er sikker på, at du altid kan huske koden. Du kan kontakte Nykredit og få udleveret en pinkode-husker.
- Opgiv aldrig din pinkode til andre – heller ikke til banken eller politiet. Koden er personlig og kun du må kende den.
- Brug ikke pinkoden som password eller adgangskode i andre sammenhænge.

- Beskyt dine enheder, hvor du fx. har installeret din digitale Wallet. Sørg for at enheden altid er er opdateret med nyeste version, og at der skal bruges kode for at åbne din mobiltelefon.
- Det er vigtigt, at du har et antivirus-program, der holdes opdateret, et styresystem der holdes opdateret, og at du bruger din sunde fornuft, når du bevæger dig på internettet, læser mails og tilsvarende.

Under brug

- Beskyt din pinkode ved indtastning. Lad ikke andre kunne aflæse koden, når du taster den ind.
- Afslå assistance fra "venlige hjælpere", når du bruger dit kort.
- Lad aldrig andre bruge dit kort eller din pinkode – heller ikke selv om du selv er tilstede.
- Tjek at totalbeløbet i terminalen stemmer.
- Skriv aldrig under på en kvittering, før totalbeløbet er påført.
- Husk din kvittering og gem den til senere kontrol.
- Pas på kortets magnetstribe. Informationerne i kortets magnetstribe kan ødelægges, hvis denne kommer for tæt på et magnetfelt, fx magnetlåse på en taske og visse elektroniske apparater.

Efter brug

- Tjek posteringer på din konto - via din netbank eller kontoudskriften.
- Kontroller med jævne mellemrum, at du ikke har mistet kortet.

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

2. Brug af Visa/Dankort i udlandet

Brug din pinkode med omtanke
I udlandet må du kun anvende din pinkode i pengeautomater, betalingsautomater og forretninger, hvor der skiltes med Visa-logo.

Husk pas eller anden billedlegitimation
Udenlandske pengeinstitutter vil ofte spørge efter pas, hvis du ønsker at hæve kontanter ved kassen. Du kan også komme ud for at skulle legitimere dig i forretninger.

3. Gode råd, når du handler på nettet

Betalingskort er også sikkert at bruge, når du handler på internettet. Du kan selv være med til at opretholde sikkerheden ved at følge denne vejledning. Nedenfor er en række generelle råd ved handel på nettet.

3.1 Generelle råd ved handel på nettet

Læs betingelserne

Hvis du ønsker at købe noget, bør du læse købsbetingelserne grundigt igennem. Du skal sikre dig, at du ikke med dette ene køb kommer til at starte et abonnement eller tegne dig for flere betalinger, hvis det ikke er din hensigt.

Gem dokumentationen

Når du har bestilt en vare, bør du gemme dokumentationen fra købet enten som et print eller ved at lave en elektronisk kopi af skærmbilledet. Husk også at gemme både web-adressen til forretningen og adressen til den side, hvor du eventuelt kan afbestille købet/abonnementet igen. Internetbutikken er forpligtet til at kvittere for købet, fx. via en e-mail. Denne kvittering skal du også gemme.

Kontroller posteringer på din konto

Du kan løbende følge med i dine posteringer på din konto, hvis du har en netbankaftale. Er det ikke tilfældet bør du kontrollere dine kontoudskrifter. Er der posteringer, som du ikke kender til, skal du straks kontakte Nykredit.

3.2 Særlige råd ved handel med Visa/Dankort på nettet

Pas på dit kortnummer

Opgiv aldrig dit kortnummer, med mindre du er i en decideret købssituation, hvor du ønsker at betale for noget. I andre situationer skal du aldrig, selvom du bliver opfordret til det, indtaste dit kortnummer. Hverken som ID, en del af "medlemsoplysninger" eller for at komme videre til en anden side.

Beskyttelse af data

Alle danske netbutikker skal beskytte dine betalingsinformationer med kryptering. Også langt de fleste udenlandske butikker bruger kryptering, og du kan nemt tjekke om forbindelsen mellem din computer og netbutikken er sikker. Er forbindelsen sikker, skal der være en hængelås nederst i højre hjørne i din internetbrowser eller foran URL'en (internetadressen) med grøn farve. Indtastning af kortnummer mv. skal først ske, når forbindelsen er sikker. Du bør ikke handle i de butikker, der ikke tilbyder en krypteret forbindelse.

Abonnementsordning med netbutik

Ved indgåelse af en abonnementsordning giver du netbutikken lov til at overføre beløb til forretningen, uden at du selv foretager en handling. Derfor bør du gennemgå kriterierne for betaling i abonnementsordningen i detaljer, før du opgiver kortnummer mv.

Nyt Visa/Dankort

Når dit Visa/Dankort skal fornyes ændres kortnummeret. Hvis du har indgået abonnementsaftaler som for eksempel Brobizz, MobilePay, Netflix, Rejsekort eller mobil abonnement, skal du derfor orientere den pågældende forretning om det nye kortnummer, for at abonnementsaftalerne kan fortsætte, medmindre både du

Nykredit

og forretningen er tilmeldt automatisk kortopdatering, jf. pkt. 3.7.

3.3 Hvor kan jeg læse mere?
Du kan læse mere om nethandel på hjemmesiderne:

- www.forbrugersikkerhed.dk
- www.forbrug.dk

4. Hvis Visa/Dankort bortkommer eller bliver stjålet

Meld det straks, hvis Visa/Dankort forsvinder eller bliver stjålet. Det samme skal ske, hvis du har mistanke om, at din personlige sikkerhedsforanstaltning (fx pinkode) er afluret eller at andre anvender dit kort eller kortnummer uretmæssigt. Kontakt straks Nykredit, så dit Visa/Dankort bliver spærret og ikke kan bruges.

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

5. Kontakt til Nykredit

Når du skal kontakte Nykredit, bør du altid anvende den sikre kommunikationsmetode, som Nykredit har anbefalet f.eks. via din netbank eller pr. telefon. Når du kommunikerer med din bank på den måde, sikrer du dig imod, at nogle kan aflure din korrespondance.

UDDRAG AF LOV OM BETALINGER

LBK nr. 53 af 18. januar 2023

§ 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 betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 101.

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

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

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

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

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

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

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

§ 102.

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

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

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

Hele lovteksten findes på www.retsinformation.dk.

Nykredit