

Generelle regler for debitorer i Betalingsservice

Gældende fra 1. juni 2022

Generelle regler for debitorer i Betalingsservice gælder mellem kunden og Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland.

1. Hvad er Betalingsservice?

Betalingsservice er en betalingstjeneste, som du kan bruge til at betale regninger i danske kroner til de kreditorer, der er tilsluttet systemet. Når du har indgået en betalingsaftale, kan kreditor iværksætte betaling fra din til kreditors konto.

Betalingsservice er beregnet til periodisk tilbagevendende betalinger, men kreditor kan også iværksætte engangsbetalinger. Betalingsservice kan desuden i visse tilfælde benyttes til udbetalinger.

Indgåelse af betalingsaftaler forudsætter, at du har indgået en tilslutningsaftale med banken, jf. pkt. 3.

2. Definitioner

2.1 Kreditor

Kreditor er den virksomhed, som du betaler til ifølge betalingsaftalen.

2.2 Debitor

Du er debitor, som betaler ifølge betalingsaftalen.

2.3 Mastercard Payment Services

Mastercard Payment Services Denmark A/S, CVR-nr. 40 69 58 69, er det selskab, der udbyder Betalingsservice. Mastercard Payment Services er som udbyder af betalingstjenester underlagt Finanstilsynets tilsyn. Du kan rette henvendelse til Mastercard Payment Services vedrørende Betalingsservice på to måder. Du kan enten kontakte Mastercard Payment Services' kundeservice telefonisk eller benytte en kontaktf formular. Begge dele findes på hjemmesiden betalingsservice.dk.

2.4 Tilslutningsaftale

En tilslutningsaftale er en aftale mellem dig og banken om, at du kan bruge Betalingsservice.

2.5 Betalingsaftale

En betalingsaftale er en aftale mellem dig og kreditor om, at kreditor må benytte Betalingsservice til at iværksætte betalinger fra dig.

2.6 Betalingsoversigt

Betalingsoversigten er en oversigt, der viser den kommende måneds betalinger fra din konto. Du får betalingsoversigten på den måde, som du har aftalt med banken dvs. digitalt eller med almindelig post.

2.7 Digital betalingsinformation

Digital betalingsinformation er digital levering af betalingsinformationer i din netbank, mobilbank eller din digitale postkasse, fx e-Boks. Digital betalingsinformation kan fx indeholde adviseringsstekst fra kreditor og bilag medsendt som supplement til en betalingsoversigt.

2.8 Bankdag

Bankdage er alle dage, undtagen lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag.

2.9 Betalingsdag

Betalingsdagen er den dag, hvor beløbet hæves på din konto. Betalinger bliver kun gennemført på bankdage.

2.10 Afvisning

Afvisning af en betaling medfører, at denne ikke gennemføres. Du kan afvise en kommende betaling, hvis betingelserne er opfyldt, jf. afsnit 9.

2.11 Tilbageførsel

Tilbageførsel af en betaling medfører, at beløbet tilbageføres fra kreditors konto til din konto. Du eller banken kan anmode om tilbageførsel af en gennemført betaling, hvis betingelserne er opfyldt, jf. afsnit 9.

3. Tilmelding til Betalingsservice ved tilslutningsaftalen

Det er en forudsætning for at bruge Betalingsservice, at du har indgået en tilslutningsaftale med banken.

Tilslutningsaftalen kan være indarbejdet i den aftale, som du har med banken om den betalingskonto, som du vil benytte til Betalingsservice.

Hvis du ønsker at bruge Betalingsservice, skal du henvende dig til banken. Medmindre andet følger af lovgivningen er dit pengeinstitut ikke forpligtet til at indgå en tilslutningsaftale med dig, men afgør efter en individuel vurdering, om du må bruge Betalingsservice.

Når du har indgået en tilslutningsaftale med banken, kan du løbende indgå de betalingsaftaler, som du ønsker.

Hvis du ikke har en tilslutningsaftale, har banken ret til at tilbageføre eventuelle gennemførte betalinger og afmelde eventuelle betalingsaftaler i henhold til pkt. 9.3.

4. Betalingsaftaler

4.1 Betalingsaftalers virkning

Når du indgår en betalingsaftale, giver du tilladelse til, at kreditor kan iværksætte overførsel af beløb mellem din konto og din kreditors konto på den betalingsdag, som kreditor angiver.

4.2 Oprettelse af betalingsaftaler

Du kan oprette betalingsaftaler via forskellige kanaler eller løsninger, som stilles til rådighed for dig. Det kan for eksempel være:

- Via kreditor
- Via din bank
- Via Mastercard Payment Services

4.3 Oprettelsesansøgning fra kreditor

Hvis du i forbindelse med køb af en vare eller serviceydelse ønsker at tilmelde fremtidige betalinger til Betalingsservice, kan kreditor tilbyde at sende dig en oprettelsesansøgning. Kreditor vil bede dig oplyse dit mobil- eller CPR-nummer, for at kunne sende oprettelsesansøgningen til dig.

4.4 Oprettede betalingsaftaler i betalingsoversigten

Når du indgår en ny betalingsaftale, vil den fremgå af betalingsoversigten som nyoprettet.

Betalinger vil tidligst kunne ske med Betalingsservice, når betalingsaftalen fremgår af betalingsoversigten. Indtil betalingsaftalen fremgår af betalingsoversigten må du betale til kreditor på anden vis.

4.5 Identifikation og godkendelse

Hvis du indgår en betalingsaftale digitalt, gennem en løsning udbudt af Mastercard Payment Services eller din bank, skal din identitet verificeres, og du skal godkende betalingsaftalen. Det kan ske med NemID eller en anden tilsvarende løsning.

Hvis betalingsaftalen ikke indgås digitalt, skal verifikation af din identitet og din godkendelse af betalingsaftalen ligeledes kunne dokumenteres af kreditor eller din bank.

Herefter skal der ikke ske fornyet identifikation eller godkendelse, hver gang en tilbagevendende betaling skal gennemføres.

Se i øvrigt nærmere om dine muligheder for at afvise eller tilbageføre betalinger i pkt 9.

4.6 Ændring af kontonummer

Hvis du ønsker at ændre den konto, som en betalingsaftale er tilknyttet, skal du aftale dette med din bank. Hvis ændringen af kontonummeret skyldes, at du er ved at skifte pengeinstitut, skal du rette henvendelse til dit nye pengeinstitut.

4.7 Overdragelse af betalingsaftaler ved debitorskifte

Hvis du ønsker at overdrage en betalingsaftale til en anden person, skal betalingsaftalen afmeldes og oprettes på ny for den nye debitor, medmindre din bank sikrer samtykke til overdragelsen af betalingsaftalen fra dig til modtageren samt tilstrækkelig dokumentation heraf. Derved kan banken gennemføre overdragelsen. Bestemmelsen finder også anvendelse i tilfælde af, at den modtagende debitor allerede er forpligtet af aftalen i fælleskab med dig, men fremadrettet skal være forpligtet alene - fx i tilfælde af samlivsophør.

5. Behandling af personoplysninger hos Mastercard Payment Services

Ved indgåelse af tilslutningsaftalen accepterer du samtidig, at din bank eller kreditor videregiver nødvendige oplysninger om dig til Mastercard Payment Services for at kunne identificere dig og gennemføre aftalen om Betalingsservice.

Persondatapolitikken for Betalingsservice kan du finde på hjemmesiden; www.betalingservice.dk/privat/gdpr. I persondatapolitikken kan du læse om dine rettigheder, behandlingshjemmel, de personoplysninger Mastercard Payment Services behandler om dig, og hvordan Mastercard Payment Services passer på dine personoplysninger.

Hvis du ikke ønsker, at dine personoplysninger behandles i Betalingsservice, kan du til enhver tid opsige tilslutningsaftalen, jf. pkt. 12. Når aftalen er opsagt, vil du ikke kunne bruge Betalingsservice.

6. Advisering i Betalingsservice

6.1 Betalingsoversigten

Hvis du har betalinger i den kommende måned, vil du modtage én eller flere betalingsoversigter.

Du modtager som udgangspunkt betalingsoversigten digitalt. Der kan være mulighed for at få betalingsoversigten på papir afhængig af, hvad banken tilbyder.

Hvis du udelukkende modtager betalingsoversigten digitalt, skal du være opmærksom på reglerne om digital betalingsinformation i afsnit 7.

6.2 Hvornår får du betalingsoversigten?

Modtager du betalingsoversigten digitalt, vil denne være tilgængelig for dig inden månedsskiftet. Hvis du har betalinger den kommende måned, vil betalingsoversigten på papir være fremme hos dig inden månedsskiftet, hvis postgangen er normal.

6.3 Betalingsoversigtens indhold

Beløbet, betalingsdagen, kreditors navn samt oplysninger om betalingen fremgår af betalingsoversigten, så du entydigt kan identificere betalingen.

Sammen med betalingsoversigten kan du modtage bilag

med yderligere information fra kreditor.

6.4 Betalingsoversigten som faktura

Betalingsoversigten og medsendte bilag kan erstatte en faktura. Det samme gælder digital betalingsinformation.

6.5 Kopi af betalingsoversigten på papir

Du kan i banken bestille en kopi af betalingsoversigten. Kopien kan udskrives i det år, hvor betalingen er foretaget og de efterfølgende fem kalenderår. Du kan få oplyst prisen for kopien i banken.

7. Særligt om digital betalingsinformation

7.1 Adgang til digital betalingsinformation

Du vil i din netbank og/eller din digitale postkasse som minimum have adgang til digital betalingsinformation i den måned, hvor betalingen er gennemført, samt i de efterfølgende 13 måneder.

Banken kan oplyse dig om, hvor længe digital betalingsinformation opbevares i din netbank, mens udbyderen af den digitale postkasse kan oplyse, hvilket tidsrum, der gælder for denne.

Hvis du har behov for at opbevare digital betalingsinformation i en længere periode, kan banken og/eller udbyderen af din digitale postkasse oplyse dig om dine muligheder for at gemme eller udskrive betalingsinformationen. De kan også oplyse, hvordan du skal forholde dig, hvis du skifter pengeinstitut.

7.2 Dine pligter ved digital betalingsinformation

Det er dit ansvar at kontrollere, at du har modtaget betalingsoversigten og eventuelt supplerende betalingsinformation, som fx adviseringsstekst fra kreditor og bilag medsendt som supplement.

Du skal straks kontakte banken, hvis du ved månedsskiftet ikke har modtaget en forventet digital betalingsoversigt eller du har konstateret fejl i dit udstyr, der forhindrer dig i digital modtagelse. Bankens vil da sørge for, at betalingsinformationen bliver fremsendt på ny - enten digitalt eller på papir.

Hvis du ikke henvender dig straks, risikerer du at overskride fristen for at afvise en betaling, jf. pkt. 9.1.

Det er dit ansvar, at dit eget udstyr som fx computer, program og internetadgang er egnet til at modtage digital betalingsinformation. Du er også selv ansvarlig, hvis manglende adgang til informationen skyldes forhold hos fx din internetudbyder.

8. Gennemførelse af betalinger

8.1 Dækning på din konto

Der skal være dækning på din konto på betalingsdagen.

Hvis der ikke er dækning på kontoen den pågældende dag, er banken berettiget til at tilbageføre en betaling, jf. pkt. 9.3.

8.2 Tidspunkt for gennemførelse af betalinger

Beløbet hæves på din konto på den betalingsdag, som kreditor angiver på betalingsoversigten.

8.3 Fastsættelse af betalingsdag

Kreditor skal angive en betalingsdag, som er i overensstemmelse med jeres aftale. I skal aftale indbyrdes, hvis kreditor skal ændre en aftalt betalingsdag.

8.4 Betaling og kvittering

Betaling fra din konto via Betalingservice anses som betaling med frigørende virkning for dig.

Du er berettiget til at anse en kontoudskrift, hvoraf betalingen fremgår, som kvittering for gennemført betaling. Dette gælder dog ikke, hvis betalingen efterfølgende tilbageføres.

8.5 Maksimal gennemførelsestid

Den samlede gennemførelsestid er maksimalt én bankdag.

9. Afvisning og tilbageførsel af betalinger

9.1 Generel afvisnings-/tilbageførselsfrist

Du kan senest den 7. i betalingsmåneden afvise en kommende betaling eller anmode om tilbageførsel af en gennemført betaling i den pågældende måned.

Hvis du på betalingsoversigten for den kommende måned kan se, at der skal ske en betaling fx den 25., kan du senest afvise betalingen den 7. i betalingsmåneden.

Hvis betalingen allerede er gennemført, vil det overførte beløb blive tilbageført fra kreditors konto til din konto. Oplysninger om tilbageførslen vil fremgå af din posteringsoversigt.

En betaling kan kun afvises eller tilbageføres i sin helhed.

Afvisningen eller tilbageførslen gælder kun den konkrete betaling og således ikke for fremtidige betalinger i henhold til betalingsaftalen. Ønsker du at standse fremtidige betalinger generelt, skal du afmelde din betalingsaftale med den pågældende kreditor, jf. pkt. 11.1 eller bringe din tilslutningsaftale til ophør, hvis du slet ikke vil benytte Betalingservice i fremtiden, jf. pkt. 12.1.

9.2 Hvordan afviser/tilbagefører du en betaling?

Du skal give banken meddelelse senest den 7. i betalingsmåneden, hvis du ønsker at afvise/tilbageføre en betaling.

Du kan give meddelelsen digitalt i din netbank, ved brev til banken eller på anden vis, hvis du har aftalt dette med

banken.

9.3 Bankens tilbageførsel af betalinger

Banken kan tilbageføre en gennemført betaling i følgende situationer:

- Der er ikke dækning på din konto på betalingsdagen, og betalingen overstiger kr. 1.000,-.
- Du har ikke indgået en tilslutningsaftale med banken.
- Banken har hævet tilslutningsaftalen før betalingsdagen.
- Betalingsaftalen er bortfaldet, fordi dit kontoforhold med banken er ophørt før betalingsdagen.
- Der er fejl ved betalingsdata eller ved behandlingen af disse.

Bankens anmodning om tilbageførsel skal være Mastercard Payment Services i hænde senest 2 bankdage efter betalingsdagen. Hvis Mastercard Payment Services modtager anmodningen rettidigt, vil Mastercard Payment Services sørge for, at det fulde beløb tilbageføres fra kreditors konto til din konto.

Banken vil give dig meddelelse om tilbageførslen, når den er foretaget.

9.4 Udløb af frister

Hvis den dag, hvor en frist for at anmode om afvisning eller tilbageførsel udløber, ikke er en bankdag, er fristen den første bankdag herefter.

10. Indsigelser

10.1 Uautoriserede og fejlbehæftede betalinger

En betaling anses for uautoriseret, hvis der ikke foreligger en gyldig betalingsaftale.

En betaling anses for fejlbehæftet, hvis den ikke er korrekt registreret og bogført, eller hvis betalingen er ramt af tekniske svigt eller andre tilsvarende fejl fra Mastercard' eller bankens side, fx hvis der er uoverensstemmelse mellem det adviserede og det bogførte beløb.

10.2 Dine indsigelsesmuligheder

Du kan over for banken fremsætte indsigelse om,

- at en betaling er fejlbehæftet, eller
- at en betaling er uautoriseret, fordi du ikke har en betalingsaftale med kreditor om brug af Betalingservice i det pågældende skyldforhold.

Hvis du mener, at en gennemført betaling er fejlbehæftet eller uautoriseret, skal du henvende dig til banken snarest muligt efter du er blevet bekendt med fejlen og senest 13 måneder efter betalingsdagen.

Hvis betalingen er fejlbehæftet eller uautoriseret, vil betalingen i sin helhed blive tilbageført via banken. Du vil blive stillet, som om betalingen ikke var blevet gennemført.

10.3 Udløb af frister

Hvis den dag, hvor fristen for at fremsætte indsigelse

udløber, ikke er en bankdag, er fristen den første bankdag herefter.

11. Ophør af betalingsaftaler

11.1 Din afmelding af en betalingsaftale

Du kan til enhver tid meddele banken eller en kreditor, at du ønsker at afmelde en betalingsaftale.

11.2 Hvornår får din afmelding virkning?

Din afmelding af en betalingsaftale får virkning hurtigst muligt. En afmelding får senest virkning for betalinger, der skal finde sted 3 bankdage efter, at Mastercard Payment Services har modtaget din afmelding fra banken eller fra kreditor.

11.3 Bortfald af betalingsaftaler ved manglende brug

En betalingsaftale kan bortfalde, hvis betalingsaftalen ikke har været brugt inden for en periode på 15 måneder. Hvis en betalingsaftale bortfalder, vil du få meddelelse om dette på betalingsoversigten.

11.4 Bortfald ved ophør af tilslutningsaftale

Hvis din tilslutningsaftale med banken ophører jf. pkt. 13.2, bortfalder alle betalingsaftaler tilmeldt under tilslutningsaftalen.

11.5 Hvis kreditor stopper med at bruge Betalingservice

Hvis kreditor ikke længere vil bruge Betalingservice, bortfalder din betalingsaftale med kreditor automatisk.

11.6 Konsekvens af afmelding eller bortfald

Når en betalingsaftale er afmeldt eller bortfaldet, kan kreditor ikke længere iværksætte betalinger fra din konto. Eventuelle betalinger, der er adviseret, men endnu ikke gennemført, vil ikke blive gennemført.

Ophørte betalingsaftaler vil fremgå af betalingsoversigten.

12. Din opsigelse af tilslutningsaftalen

12.1 Ingen frist for din opsigelse

Du kan til enhver tid opsig din tilslutningsaftale over for banken.

12.2 Konsekvens af din opsigelse

Hvis du opsig tilslutningsaftalen, bortfalder alle betalingsaftaler, der er tilmeldt under denne. Det betyder, at kreditor fremover ikke kan bruge Betalingservice til at opkræve betalinger fra dig.

Selvom betalinger fremgår af betalingsoversigten, vil disse ikke blive gennemført, hvis betalingsdagen ligger senere end tidspunktet for tilslutningsaftalens ophør.

12.3 Hvornår får din opsigelse virkning?

Din opsigelse af tilslutningsaftalen får virkning hurtigst muligt, dog senest for betalinger, der skal finde sted 3 bankdage efter, at banken har modtaget opsigelsen.

13. Bankens opsigelse/ophævelse af tilslutningsaftalen
- 13.1 Bankens varslings af ophør
- Banken kan opsiges din tilslutningsaftale skriftligt med mindst 2 måneders varsel.
- Banken kan endvidere hæve tilslutningsaftalen uden varsel, hvis du væsentligt misligholder dit aftaleforhold til banken. Du vil i så fald modtage en skriftlig, begrundet meddelelse om dette fra banken. Det gælder fx, hvis der gentagne gange ikke har været dækning på din konto, jf. pkt. 8.1.
- 13.2 Konsekvens af tilslutningsaftalens ophør
- Hvis din tilslutningsaftale med banken ophører, bortfalder de betalingsaftaler, der er tilmeldt under tilslutningsaftalen. Det betyder, at du fremover ikke kan bruge Betalingservice til at betale dine kreditorer.
14. Hvis banken ikke kan opfylde sine forpligtelser
- Hvis en betaling i Betalingservice ikke gennemføres på grund af, at banken er kommet under rekonstruktions- eller konkursbehandling, kan kreditor opkræve beløbet hos dig på anden vis.
- Kreditor kan i denne situation ikke gøre misligholdelsesbeføjelser gældende over for dig som følge af, at betalingen ikke er blevet gennemført, hvis du betaler inden for den nye frist, kreditor har fastsat.
15. Bankens erstatningsansvar
- Banken er erstatningsansvarlig, hvis det på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.
- Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er banken ikke ansvarlig for tab, som skyldes
- nedbrud i/manglende adgang til it-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er banken selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne,
 - svigt i bankens 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 banken selv eller dens organisation, og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af banken, eller
 - andre omstændigheder, som er uden for bankens kontrol.
- Bankens ansvarsfrihed gælder ikke, hvis
- Banken burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet, eller
 - lovgivningen under alle omstændigheder gør banken ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.
16. Priser
- 16.1 Bank
- Du skal henvende dig i banken, hvis du ønsker at få oplyst eventuelle priser i tilknytning til Betalingservice.
- 16.2 Kreditor
- Enkelte kreditorer kræver betaling for brug af Betalingservice.
- Dette bør i så fald være specificeret i forbindelse med opkrævningen.
17. Ændring og udlevering af reglerne
- 17.1 Varsling af ændringer
- Ændringer af disse regler, der er til ugunst for dig, kan ske med 2 måneders varsel. Øvrige ændringer kan ske uden forudgående varsel. Du vil få besked om ændringer fx pr. e-mail, brevpost eller i din netbank.
- 17.2 Godkendelse af ændringer
- Du anses for at have godkendt varslede ændringer, medmindre du meddeler banken, at du ikke ønsker at være bundet af de nye vilkår. I så fald anses du for at have opsagt tilslutningsaftalen senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringerne træder i kraft.
- 17.3 Udlevering af regler
- Du kan til enhver tid få genudleveret dette dokument med Generelle regler for debitorer i Betalingservice hos banken.
18. Lovvalg, værneting og tvister
- Disse regler er undergivet dansk ret.
- Du kan rette henvendelse til Mastercard Payment Services, hvis du ønsker at klage over Mastercard Payment Services eller Mastercard Payment Services' produkter.
- Hvis du ønsker at klage over kreditors opkrævning, skal du kontakte kreditor.
- Tvister i forhold til dit eller kreditors pengeinstitut kan indbringes for Det Finansielle Ankenævn samt for de ordinære domstole med bankens hjemting som værneting.
- Hvis tvisten vedrører Mastercard Payment Services' udøvelse af virksomhed som betalings tjenesteudbyder, kan sagen indbringes for Finanstilsynet.
- Mastercard Payment Services har tilladelse til at drive virksomhed som betalingsinstitut under Finanstilsynets FT-nr. 22034
19. Sprog
- Disse Generelle regler for debitorer i Betalingservice er skrevet på dansk, og kommunikationen med dig vil foregå på dansk.