

## Regler for dankort og Visa/dankort

Gælder fra 1. januar 2019

1	Regler for dankort og Visa/dankort. . . . .	2
2	Hvad kan du bruge Visa/dankort til?. . . . .	2
3	Brug af kortet. . . . .	2
4	Opbevaring af kortet og pinkoden. . . . .	3
5	Fuldmagt. . . . .	4
6	Sikre internetbetalinger. . . . .	4
7	Kontrol af posteringer på din konto. . . . .	4
8	Tilbageførsel af betalinger, som du har godkendt. . . . .	4
9	Tilbageførsel af betalinger, som du ikke har godkendt. . . . .	5
10	Din pligt til at spærre dit kort og Dankort på mobilen. . . . .	5
11	Dit ansvar ved misbrug af kortet. . . . .	5
12	Nordeas rettigheder og ansvar. . . . .	6
13	Udløb. . . . .	6
14	Opsigelse. . . . .	6
15	Ændring af reglerne. . . . .	6
16	Klager. . . . .	6
17	Nyt eksemplar af reglerne. . . . .	6
18	Priser og valutaomregning. . . . .	6
19	Vurdering af kortansøger. . . . .	7
20	Registrering af spærrede kort. . . . .	7
21	Tilsyn. . . . .	7
22	Ordlister. . . . .	7

### Gode råd om dankort og Visa/dankort

#### Opbevar kortet forsvarligt

Kontrollér med jævne mellemrum, at du ikke har mistet dit kort. Det er lige så personligt som pas, kørekort, sundhedskort og lignende.

#### Husk pinkoden

Har du behov for at notere din pinkode, så bed Nordea om en pinkodehusker. Pinkoden må aldrig opbevares sammen med eller noteres på kortet.

#### Kun du må kende din pinkode

Koden er din elektroniske underskrift. Uanset hvad der sker, og hvor i verden du befinder dig, må du aldrig oplyse pinkoden til andre. Vælg aldrig din pinkode som password til pc'er eller andre systemer med selvvalgt kode. Du må heller ikke indtaste din pinkode på telefon-tastaturer eller lignende.

#### Brug pinkoden diskret

Stil dig tæt på terminalen eller pengeautomaten, og dæk tasterne fx med den frie hånd, mens du taster pinkoden.

#### Kontrollér altid, at feltet med totalbeløb og dato er udfyldt, når du underskriver en nota

Kontrollér, at dato og beløb er korrekte. Sæt en vandret streg eller krydser i eventuelle tomme felter før og efter beløbet, så det ikke bagefter kan forhøjes.

#### Husk pas

Medbring altid pas eller billed-id, når du skal hæve kontanter i udenlandske pengeinstitutter.

#### Husk at føre regnskab

Gem kvitteringer/notakopier, og sammenhold dem med kontoudskriften fra Nordea. Vær særligt opmærksom, når du har brugt kortet ved post- eller telefonordrer eller ved køb på internettet.

#### Pas på kortets magnetstrib

Informationerne i kortets magnetstrib kan ødelægges, hvis striben kommer tæt på et magnetisk felt. Eksempler herpå er magnetlåse på tasker og visse elektroniske apparater.

#### Hold øje med kortets udløbstidspunkt

Efter udløb vil kortet blive afvist. Du kan før udløb få kortet ombyttet i Nordea.

#### Betaling på internettet

Når du bruger dit kort til betaling på internettet, er det vigtigt, at den computer, du bruger, er beskyttet mod virusangreb.

#### Udlevering af kortoplysninger

Udlevér aldrig dine kortoplysninger, hvis du får uopfordrede henvendelser på fx e-mail eller sms. Slet mailen eller sms'en med det samme. Har du svaret på henvendelsen og udleveret dine kortoplysninger, skal du med det samme kontakte Nordea for at spærre dit kort.

#### Kontakt Nordea, hvis du er i udlandet og har problemer med Visa/dankortet

Du kan kontakte Nordea eller – uden for bankens åbningstid – Nets på +45 70 33 70 80, hvis du har problemer med kortet i udlandet.

Meld det straks, hvis dit kort forsvinder eller bliver stjålet, eller du har mistanke om, at din pinkode er blevet afluret, eller at andre bruger dit kortnummer.

Kontakt straks Nordea eller – uden for bankens åbningstid – Nordeas Spærreservice på +45 70 33 22 49 eller Nets på +45 70 33 70 80, fax +45 44 68 11 36.

Du skal opgive dit navn og din adresse, navnet på din Nordea-filial og dit kortnummer, kontonummer eller cpr-nummer. Så bliver dit kort straks spærret og kan ikke bruges.

## 1 Regler for dankort og Visa/dankort

Disse regler gælder for brugen af dankort og Visa/dankort udstedt af Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland ("Nordea"). Reglerne beskriver brug af kortet som henholdsvis dankort og Visa-kort, både som fysisk kort og det tilknyttede Dankort på mobilen. Hvor intet andet er angivet, gælder reglerne for brug af kortet som både fysisk dankort og Visa-kort og Dankort på mobilen. Forklaring på de brugte ord og udtryk finder du til sidst i reglerne.

## 2 Hvad kan du bruge Visa/dankort til?

Visa/dankort er et betalingsinstrument, som du kan bruge i Danmark og i udlandet.

Hvis en forretning tager imod både dankort og Visa-kort, kan forretningen have valgt dankort eller Visa som deres foretrukne betalingsmåde. Du kan omgøre forretningens valg, hvor det er teknisk muligt i overensstemmelse med lovgivningen.

Det vil altid fremgå af din kontooversigt, om en betaling er gennemført som en dankort eller en Visa-transaktion.

Vær opmærksom på, at transaktionsbeløbet nedskrives i den månedlige forbrugslimit på dit Visa-kort, når du bruger dit Visa-kort, jf. afsnit 2.9, og at der kan være gebyrer forbundet med at betale med Visa-kort i lande udenfor EU/EØS.

### 2.1 Hævning af kontanter

Du kan bruge dit kort til at hæve kontanter i pengeautomater i Danmark og i udlandet, som tager imod dankort og/eller Visa-kort. Derudover kan du bruge dankortet til at hæve kontanter ved kassen i Nordea og i de fleste andre danske pengeinstitutter samt hæve kontanter med Visa-kort i pengeinstitutter, som tager imod Visa-kort.

Vær opmærksom på, at ikke alle pengeautomater tager imod dankort. I så fald vil hævningen gennemføres som en hævning på Visa-kort.

Prisen for brug af kortet samt eventuelle beløbsgrænser for brug fremgår af prisbladet.

### 2.2 Køb i forretninger

Du kan bruge dit kort til betaling af varer og tjenesteydelser i forretninger, der tager imod dankort og/eller Visa-kort.

Du kan bruge dit kort til køb på internettet samt post- og telefonordrer. Derudover kan du bruge kortet til betaling i selvbetjente automater.

Det vil fremgå af skiltning i forretningen eller på hjemmesiden, hvorvidt en forretning tager imod dankort og/eller Visa-kort.

Hvis du har et tilgodehavende i en forretning, vil forretningen kunne indsætte pengene på din konto via dit kort.

Du må ikke bruge dit kort til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lokal lovgivning.

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

### 2.3 Yderligere funktioner i Nordeas pengeautomater

Du kan bruge dit kort til overførsel af beløb mellem egne konti ved brug af Nordeas pengeautomater.

Du kan bruge kortet til bestilling af kontoudskrifter til egne konti ved brug af Nordeas pengeautomater.

### 2.4 Træk af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil køb og hævnings med dit dankort blive trukket på din konto samme dag, som du foretager et køb eller en hævning. Visa-transaktioner vil tidligst fremgå

dagen efter købet eller hævningen. Tidspunktet for trækket på kontoen vil dog afhænge af, hvornår Nordea modtager transaktionen.

### 2.5 Maksimumforbrug

Du må kun hæve kontanter eller købe for det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med Nordea - se afsnit 2.7 - 2.10.

### 2.6 Kontaktløs funktion med kortet eller Dankort på mobilen

Hvis du bruger den kontaktløse funktion eller Dankort på mobilen, skal du være opmærksom på, at der er et maksimumbeløb pr. transaktion uden at der skal indtastes pinkode. Du kan altid finde den pågældende beløbsgrænse på [nordea.dk/visadankort](http://nordea.dk/visadankort). Nordea kan regulere beløbet. Reguleringer bliver ikke varslet med mindre beløbet forhøjes eller nedsættes med mere 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. Du vil med mellemrum kunne blive bedt om at indtaste pinkode, selvom beløbet er inden for den gældende beløbsgrænse.

### 2.7 Spil og lotteri

Når du bruger dankortet i forretninger, der overvejende tilbyder spil og væddemål, herunder kasinoer, forhandlere af lotterisedler, væddeløbsbaner og lign., kan der være fastsat et maksimumbeløb på 5.000 kr. pr. døgn.

### 2.8 Hævning

Dankortet har et maksimum for hævning pr. døgn. Beløbet fremgår af prisbladet.

### 2.9 Visa-kort - beløbsgrænser

Visa-kortet har et samlet maksimum for køb og hævning pr. løbende 30 dage. Inden for det samlede maksimum er der fastsat grænser for, hvor mange kontanter du kan hæve på dit Visa-kort hos pengeinstitutter og i pengeautomater pr. dag. Beløbene fremgår af prisbladet.

### 2.10 Øvrigt

Den enkelte forretning kan derudover fastsætte begrænsninger for brug af kortet.

Det enkelte pengeinstitut eller den enkelte pengeautomat kan tillige have fastsat grænser for, hvor store beløb du kan få udbetalt ad gangen.

### 2.11 Fordelsprogrammer

Du kan tilknytte dit dankort og Visa-kort til forskellige fordelsprogrammer.

Dit 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 kortet

### 3.1 Betaling

Inden du godkender en betaling eller en hævning, skal du altid sikre dig, at beløbet er korrekt på fx terminalen eller notaen. 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 i forbindelse med et køb eller en hævning sørge for at få en kvittering. Du skal sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med købet eller udbetalingen, og at korrekt dato er anført. Du bør gemme kvitteringen, til du har kontrolleret, at det korrekte beløb er trukket på din konto, jf. afsnit 7. Det kan forekomme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får nogen kvittering.

Du kan bruge kortet til betaling på følgende måder:

Brug, hvor kortdata aflæses elektronisk direkte fra kortet, fx:

- med chip eller magnetstriben og pinkode
- med chip eller magnetstriben og underskrift
- med den kontaktløse funktion
- med en digital wallet - fx Dankort på mobilen
- med chip eller magnetstriben i selvbetjente automater uden pinkode.

Brug, hvor kortdata ikke aflæses elektronisk direkte fra kortet (fx på internettet):

- kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre.  
Brug, ved forudgående registrering af kortdata, fx:
- Aftale med den enkelte forretning om at registrere kortdata til brug for fremtidige køb godkendt og initieret 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 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 beløbet er forkert.

Bliver du opmærksom på, at der foretages flere aftryk af kortet, bør du sikre dig, at det/de ikke-brugte aftryk destrueres.

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

Når du bruger Visa-kortet til fx leje af bil eller under check-in på et hotel, er det sædvanligt, at du bliver bedt om at underskrive en nota, der giver udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at trække yderligere beløb. Du skal være opmærksom på, at udlejningsselskabet 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 endelige 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 ved køb i forretninger, der tilbyder den service. Du bruger kortet uden at sætte kortet ind i terminalen. Du accepterer i stedet betalingen ved at holde kortet helt hen til en terminal (0-3 cm afstand), der har aktiveret den kontaktløse funktion. Den kontaktløse funktion symboliseres på terminalen ved dette symbol:



Der er en grænse for, hvor store beløb, der kan betales ved hver transaktion, uden at du skal indtaste pinkoden, jf. afsnit 2.6.

### 3.3 Dankort på mobilen

Hvis du har et fysisk dankort eller Visa/Dankort, kan du få knyttet dit Dankort til en digital wallet på din mobiltelefon. Du kan se en oversigt over godkendte wallets på:  
<http://dankort.dk/Pages/Dankort-i-apps.aspx>.

Du kan tilmelde dit Dankort i alle godkendte wallets, der har

åbnet for Dankort på mobilen fra Nordea. Tilmelding sker ved brug af NemID eller lignende sikkerhedsløsning.

I forbindelse med tilmeldingen skal du registrere det fysiske kort, som du ønsker at betale med. Herudover skal du vælge en personlig pinkode, som du skal bruge, hvis et køb med Dankort på mobilen kræver at du indtaster pinkode.

Der kan være begrænsninger for, hvor mange gange du kan tilknytte det fysiske Dankort til din mobiltelefon.

Herudover vil du blive bedt om at vælge en personlig pinkode, som du skal bruge, hvis et køb med fx Dankort på mobilen kræver, at du indtaster pinkode.

Information og vejledning om opsætning og brug vil fremgå af den valgte digitale wallet.

Du kan ikke bruge Dankort på mobilen til post- og telefonordre eller handel på internettet.

### 3.4 Selvbetjente automater uden pinkode

I nogle selvbetjente automater kan du anvende dit Visa/dankort uden at indtaste pinkode eller bruge underskrift. I disse automater vil du acceptere transaktionen, når dit Visa/dankort aflæses af automaten, eller når du efterfølgende trykker godkendt.

### 3.5 Brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Når du bruger kortet til køb på fx internettet, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre.

Hvis forretningen er tilmeldt Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, skal du derudover indtaste den engangskode, du modtager via sms i forbindelse med købet, jf. afsnit 6.

Når du bruger kortet til køb ved post- og telefonordre, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato, kontrolcifre samt evt. navn og adresse. Ved postordre skal du desuden underskrive bestillingssedlen.

Du må aldrig oplyse din pinkode i forbindelse med køb på internettet eller i forbindelse med post- eller telefonordre mv.

Du kan ikke bruge Dankort på mobilen til post- eller telefonordre eller handel på internettet.

### 3.6 Registrering af kortdata hos en forretning eller en udbyder af en digital wallet

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 køb hos en forretning eller på internettet. Du skal følge anvisningerne fra forretningen eller udbyderen af den digitale wallet.

Du kan registrere dine kortdata i Nordea Wallet på din Android- og/eller iOS-mobiltelefon. Læs mere om hvordan du bruger Nordea Wallet på din mobiltelefon på [nordea.dk/wallet](http://nordea.dk/wallet).

Du kan registrere dine kortdata i Nordea Wallet på din Android- og/eller iOS-mobiltelefon. Læs mere om hvordan du bruger Nordea Wallet på din mobiltelefon på [nordea.dk/wallet](http://nordea.dk/wallet).

Du kan se hvilke udbydere af digitale wallets, der er godkendt, og som du kan tilmelde Dankort-delen af dit Visa/Dankort til på <http://dankort.dk/Pages/Dankort-i-apps.aspx>.

Du kan også aftale med forretningen, at dine kortdata registreres hos forretningen til brug for betaling af et abonnement. Forretningen vil selv trække de aftalte abonnementsbetalinger, og du skal således ikke godkende den enkelte abonnementsbetaling. Når du bruger dine kortdata på denne måde, skal du sikre dig, at en eventuel opsigelse af abonnementet sker i overensstemmelse med de af forretningen fastsatte vilkår.

For alle løsninger omfattet af dette afsnit 3.6 gælder som udgangspunkt, at hvis du skifter kort, skal du selv kontakte forretningen eller udbyderen af den digitale wallet for at få registreret de nye kortdata.

## 4 Opbevaring af kortet og pinkoden

### Kort

Dit kort er personligt og må kun bruges af dig. Når du modtager kortet, skal du straks underskrive det på bagsiden i underskriftsfeltet. Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre. Se dog afsnit 5 om fuldmagt.

### Dankort på mobilen

Dit Dankort på mobilen er personligt og må kun bruges af dig.

### Pinkode

Din pinkode er personlig og må kun bruges af dig. Du vil automatisk få tilsendt en pinkode til dit kort. Når du modtager pinkoden, skal du være opmærksom på, om andre kan have fået adgang til pinkoden. Hvis dette er tilfældet, skal du henvende dig i Nordea med det samme.

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

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

Hvis du har mistanke om, at andre har fået adgang til pinkoden, skal du kontakte Nordea med det samme og samtidig ændre pinkoden til Dankort på Mobilen.

Hvis du ikke kan lære pinkoden udenad eller ønsker at opbevare pinkoden, skal du opbevare den forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive pinkoden ned, bør du bruge den pinkodehusker, som du har fået tilsendt eller kan få udleveret i Nordea.

## 5 Fuldmagt

Ønsker du, at en anden person skal have fuldmagt til at hæve på din konto ved hjælp af et kort, skal personen have sit eget kort og sin egen pinkode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv.

Ønsker du ikke længere, at personen skal kunne hæve på kontoen, skal fuldmagten tilbagekaldes skriftligt over for Nordea. Du skal herefter inddrage kortet fra fuldmagtshaver og tilbagelevere kortet til Nordea.

## 6 Sikre internetbetalinger

Dankort Secured by Nets og Verified by Visa er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Sikkerheden består i, at du ved køb på internettet - udover kortet - skal benytte en engangskode, som du modtager fra Nets via SMS i forbindelse med betalingen. Engangskoden skal kun anvendes ved køb i internetforretninger, der anvender Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa.

Hvis du ikke er tilmeldt Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, kan du ikke handle i den pågældende forretning.

## 6.1 Tilmelding

Inden eller senest i forbindelse med dit første køb i en forretning, der anvender Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, skal du tilmelde dit kort til Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa. Hvis du har tilmeldt dit Visa/Dankort til Dankort Secured by Nets, vil dette også gælde som tilmelding til Verified by Visa og omvendt.

Tilmelding kan enten ske via [nordea.dk/nethandel](http://nordea.dk/nethandel) eller i forbindelse med dit første køb. Tilmeldingen sker ved brug af dit NemID.

I forbindelse med tilmelding skal du også angive det mobiltelefonnummer, som du vil bruge til at modtage engangskoder på.

Vær opmærksom på, at ikke alle transaktioner på Dankort vil kræve Dankort Secured by Nets, selvom forretningen skilter med dette. Mindre transaktioner kan ofte gennemføres uden brug af Dankort Secured by Nets.

## 6.2 Ændring

Hvis du ønsker at ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, kan du med dit NemID gøre det via [nordea.dk/nethandel](http://nordea.dk/nethandel) eller i forbindelse med et Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa køb.

## 6.3

Særlige forhold om kortet og den tilmeldte mobiltelefon Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, 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 derfor snarest muligt ændre/afmelde mobiltelefon-nummeret, 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 henvende dig i Nordea snarest muligt. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i afsnit 8 og 9.

I forbindelse med den løbende kontrol af posteringer på din konto skal du være opmærksom på, at når du bruger dit kort ved post- eller telefonordrer eller ved køb på internettet, må forretningen som udgangspunkt først trække beløbet, når varen er blevet sendt. Ved køb af fx flybilletter eller koncert-billetter trækker forretningen dog beløbet allerede ved booking af rejsen eller bestilling af koncertbilletten.

## 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 kan forventes, kan du have krav på tilbageførsel af betalingen. Dette kan fx være tilfældet i forbindelse med billeje eller check- ud fra hoteller, hvor du har godkendt, at forretningen efterfølgende kan trække for fx påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

Du skal henvende dig til Nordea senest otte 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 telefonordrer mv. Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller

tjenesteydelser på en af følgende måder:

- på internettet
- ved post- eller telefonordrer
- Andre situationer, hvor kortet ikke aflæses, men hvor kortdata (kortnummer m.v.) oplyses til brug for gennemførelse af transaktionen
- i selvbetjente automater uden pinkode,

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 henvender dig til Nordea. Du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen.

Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til Nordea snarest muligt, efter du er 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 til Nordea senest 14 dage, efter du er eller burde være blevet opmærksom på dit mulige krav. Ved vurdering af om du har fremsat indsigelse rettidigt til Nordea, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, se afsnit 7.

Nordea vil herefter undersøge din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det pågældende beløb normalt blive sat ind på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Nordea hæve beløbet på din konto igen.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan Nordea kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev sat ind på dinkonto, og indtil beløbet hæves igen, samt evt. en pris for rekvirering af notakopi, se prisbladet.

- 8.3 Oversigt over dine muligheder for - ved fjernsalg - at få tilbageført en betaling
- Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, hvis købet er sket ved handel over internettet eller ved post- eller telefonordrer (fjernsalg). Der kan være forskel på, hvorvidt der er betalt med dankort eller Visa-kort - se afsnit 2.2.
- Du kan få informationer herom på [nordea.dk/indsigelser](http://nordea.dk/indsigelser) eller ved henvendelse til Nordea.

## 9 Tilbageførsel af betalinger, som du ikke har godkendt

Hvis du mener, at der er gennemført en eller flere betalinger med dit kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du henvende dig til Nordea snarest muligt, efter du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af om du har henvendt dig rettidigt i Nordea, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, se afsnit 7. Under alle omstændigheder skal du henvende dig til Nordea senest 13 måneder, efter at beløbet er trukket på din konto.

Nordea vil herefter undersøge din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det pågældende beløb normalt blive sat ind på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Nordea hæve beløbet på din konto igen. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil Nordea evt. kunne gøre ansvar gældende over for dig, se afsnit 11.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan Nordea kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev

sat ind på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt evt. en pris for rekvirering af notakopi, se prisbladet.

## 10 Din pligt til at spærre dit kort og Dankort på mobilen

- 10.1 Kort
- Du skal kontakte Nordea snarest muligt for at spærre dit fysiske kort, hvis
- du mister kortet
  - en anden får kendskab til 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 kortet direkte i Mobilbank. Uden for Nordeas åbningstid skal du give besked til Nordeas Spærreservice på +45 70 33 22 49 eller Nets på +45 70 33 70 80, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nordeas Spærreservice eller Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilken filial du har din konto og om muligt kortnummer, kontonummer eller cpr-nummer for straks at få kortet spærret.

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

Hvis et spærret kort findes igen, skal du kontakte Nordea og aftale, hvordan du skal forholde dig.

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

- 10.2 Kort/kortdata i en digital wallet, fx Dankort på mobilen
- Du skal kontakte Nordea snarest muligt for at spærre dit kort/dine kortdata på din mobiltelefon, hvis:
- du mister din mobiltelefon
  - du opdager, at dit kort/dine kortdata på mobiltelefonen er blevet misbrugt
  - du på anden måde får mistanke om, at dit kort/dine kortdata i en digital wallet, fx Dankort på mobilen, kan blive misbrugt.

Uden for Nordeas åbningstid skal du give besked til Nordeas spærreservice på +45 70 33 22 49 eller Nets på + 45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nordeas Spærreservice eller Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilken filial du har din konto og om muligt kortnummer, kontonummer eller cpr-nummer for straks at få spærret Dankort på mobilen.

Når dit kort/dine kortdata i en digital wallet, fx Dankort på mobilen, 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 Nordea og aftale, hvordan du skal forholde dig.

Hvis en anden får kendskab til pinkoden til den digitale wallet, du har registreret dit kort/dine kortdata i, skal du snarest muligt ændre denne. Følg vejledningen i din digitale wallet. Kontakt herefter Nordea for yderligere information om, hvordan du skal forholde dig.

## 11 Dit ansvar ved misbrug af kortet

- 11.1 Hvis kortet har været misbrugt af en anden person, vil Nordea dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 11.2-11.6 nedenfor. Det er Nordea, der skal bevise, at tabet er omfattet af afsnit 11.1-11.6.
- 11.2 Hvis kortet og pinkoden er blevet misbrugt af en anden person, skal du dække tab op til 375 kr. (selvrisiko).
- 11.3 Du skal dække tab op til 8.000 kr., hvis kortet har været misbrugt af en anden person, og pinkoden har været anvendt, og

- du har undladt at underrette Nordea snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til koden,
- du med forsæt har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
- du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

- 11.4 Du hæfter for det fulde tab, hvis pinkoden har været anvendt i forbindelse med misbruget under følgende betingelser:
- Du har med forsæt oplyst pinkoden til den, som har misbrugt kortet, og du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.
- 11.5 Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svingagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder til at opbevare kortet og mobiltelefonen til Verified by Visa forsvarligt, se afsnit 6, at beskytte pinkoden, se afsnit 3 og 4, eller at spærre kortet, se afsnit 10.
- 11.6 Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår, efter at Nordea eller Nets 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 Nordea.
- 11.7 Uanset ovenstående hæfter banken for misbrug, hvis banken ikke kræver brug af pinkode eller anden stærk kundeautentifikation, medmindre du har handlet svingagtigt.
- 11.8 Uanset ovenstående hæfter banken tillige for misbrug, hvis du ikke kunne opdage tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af din pinkode.

Du kan læse mere om ansvarsreglerne i lov om betalinger, § 100.

## 12 Nordeas rettigheder og ansvar

### 12.1 Nordeas ret til at spærre kortet

- Nordea er berettiget til at spærre for brug af kortet, hvis
- den konto, dit kort er knyttet til, er ophævet,
  - du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk, eller
  - kortet er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

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

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

Når Nordea har spærret kortet, vil du blive informeret om dette med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen.

I tilfælde af mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler underretter banken dig via telefon, SMS og/eller e-mail, hvis du har oplyst et telefonnummer eller en e-mail adresse. Alternativt sker underretningen via Netbank/Netbank konto-kik.

- 12.2 Udskiftning af kortet  
Nordea har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

- 12.3 Nordeas erstatningsansvar  
Nordea er erstatningsansvarlig, hvis vi på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er Nordea 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 Nordea selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne.
- Svigt i Nordeas 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 Nordea selv eller dens organisation og uanset konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af Nordea.
- Andre omstændigheder, som er uden for Nordeas kontrol.
- Nordeas ansvarsfrihed gælder ikke, hvis Nordea 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 Nordea ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

### 12.4 Arbejdskonflikter

Du kan ikke bruge kortet i Danmark, hvis Nordea og/eller pengeinstitutternes datacentre inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør, vil du hurtigst muligt blive orienteret herom, blandt andet gennem annoncering i dagspressen.

Du kan ikke forvente at kunne bruge kortet uden for Danmark, hvis et eller flere af pengeinstitutternes datacentre, og/eller hvis en eller flere af Nordeas internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt.

### 12.5 Fejl og mangler

Nordea har intet ansvar for fejl og mangler mv. 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. Har du et Visa-kort, vil du modtage et nyt kort, inden dit gamle kort udløber. Når du får et nyt kort, skal du tilknytte dit Dankort på mobilen igen.

## 14 Opsigelse

Nordea kan med to måneders varsel opsigte aftalen. I tilfælde af opsigelse vil du få refunderet en forholdsmæssig del af den årlige pris for kortet, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

Du kan opsigte aftalen med Nordea med en måneds varsel.

Hvis du eller Nordea opsigter aftalen, skal du tilbagelevere kortet til Nordea. Hvis du sender kortet med posten, skal det klippes over inden afsendelsen.

## 15 Ændring af reglerne

Ændring af regler og prisblad kan ske med to måneders varsel, hvis ændringerne er til ugunst for dig. Ændringer til gunst for dig kan ske uden varsel. Du vil modtage en besked om ændringer enten pr. brev eller elektronisk. Du er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i din adresse og/eller e-mail-adresse til Nordea, 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 accepteret, medmindre du inden datoen for ikrafttræden meddeler Nordea, 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 en årlig pris for kortet, vil du modtage en forholdsmæssig andel af denne retur.

## 16 Klager

Hvis du har klager, kan du henvende dig til Nordea. Får du ikke medhold i din klage, kan du henvende dig til Pengeinstituttank-nævnet eller Forbrugerombudsmanden.

Hvis du ønsker at klage over, at dit kort er blevet spærret, kan du henvende dig til Nordea. Får du ikke medhold hos Nordea, kan du klage til Datatilsynet.

## 17 Nyt eksemplar af reglerne

Hvis du mister reglerne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på [nordea.dk/kortregler](http://nordea.dk/kortregler) eller henvende dig til Nordea.

## 18 Priser og valutaomregning

### 18.1 Nordeas priser

Der kan opkræves en årlig pris for kortet, der betales forud.

Årlig pris for kortet, priser for brug af kortet samt pris for kopi af nota mv. fremgår af prisbladet.

### 18.2 Forretningens gebyrer for brug af kortet

Ved brug af dit kort kan forretninger og internetforretninger i lande uden for EU/EØS opkræve et gebyr.

### 18.3 Omregningskurs ved brug i udlandet

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

Ved omregning bruges de i prisbladet beskrevne metoder, se prisbladets afsnit Omregningskurs ved brug i udlandet. Ændringer i den i prisbladet anførte referencekurs vil træde i kraft uden varsel.

Der kan være sket ændringer i valutakursen fra det tidspunkt, hvor du har brugt dit kort, 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 du blive tilbudt, at forretningen laver en valutaomregning, før betalingen bliver gennemført. Inden du godkender, skal forretningen oplyse, hvilke gebyrer og hvilken kurs forretningen bruger ved omregningen.

Du skal være opmærksom på, at den kurs, forretningen anvender, kan være forskellig fra den kurs, Nordea anvender, og at Nordea ikke har indflydelse på den omregningskurs, forretningen bruger.

## 19 Vurdering af kortansøger

Kort udstedes efter individuel vurdering.

## 20 Registrering af spærrede kort

Når kortet er blevet spærret, se afsnit 10 og 12, vil kortnumret blive registreret i pengeinstitutternes fælles

register over spærrede dankort og Visa/dankort. Spærrede Visa/dankortnumre vil endvidere evt. fremgå af Visas spærreliste.

Det fælles dankortregister 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.

## 21 Tilsyn

Nordea er som filial af Nordea Bank Abp, Finland under tilsyn af:

Den Europæiske Centralbank (ECB)  
Sonnemannstrasse 22, 60314 Frankfurt am Main  
Tyskland  
Tlf.: +49 69 1344 0

Finansinspektionen  
Snellmannsgatan 6, PB 103, 00101 Helsinki  
Finland  
E-mail: [registry@fiva.fi](mailto:registry@fiva.fi)  
Tlf.: +358 9 183 5339

Nordea er tillige som følge af dansk lovgivning underlagt tilsyn af:

Finanstilsynet (FT. Nr. 2222)  
Arhusgade 110, 2100 København Ø  
E-mail: [finanstilsynet@ftnet.dk](mailto:finanstilsynet@ftnet.dk)  
Tlf.: +45 33 55 82 82

## 22 Ordliste

**Bankdag:** Alle dage med undtagelse af lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kr. himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og 31. december.

**Dankort på mobilen:** En virtuel udgave af dit dankort eller dankort-delen af dit Visa/dankort, der kan tilknyttes en digital wallet på din mobiltelefon.

**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 personlig softwarebaseret løsning, fx en app til en mobiltelefon, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige køb hos en forretning eller på internettet.

**Dynamic currency conversion:** Bruges af nogle forretninger, så du kan betale i danske kroner i udlandet. Det er forretningen, der foretager valutaomregningen, og Nordea har ingen indflydelse på den kurs, som bruges til omregning.

**Engangskode:** En kode, du modtager via sms på den tilmeldte mobiltelefon. Du skal bruge koden ved fremtidige køb i forretninger, der bruger Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa.

**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 Visa-kort.

**Kort:** Det fysiske kort.

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

**NemID:** NemID er en digital signatur. Der skelnes typisk mellem NemID til netbank og NemID til offentlig digital signatur (OCES), men du kan bruge begge typer, når du tilmelder dig Dankort Secured by Nets og Verified by Visa.

**Nets:** Nets Denmark A/S - det selskab, der ejer og administrerer dankort-systemet.

**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.

**Prisbladet:** Den til enhver tid gældende liste over priser mv. Prisbladet er en del af reglerne for dankort og Visa/dankort, og du kan få reglerne udleveret i Nordea eller finde dem på [nordea.dk/kortregler](https://nordea.dk/kortregler).

**Referencekurs:** Den vekselkurs, der bruges ved omregning af køb og hævninger i udlandet til danske kroner.

**Verified by Visa:** Verified by Visa er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Før du kan bruge Verified by Visa til internethandel, skal dit kort være tilmeldt.

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

**Visa-kort:** Det er Visa-delen af dit Visa/dankort, når du bruger kortet fysisk eller elektronisk, fx i en digital wallet.



## Priser mv. for Visa/dankort

Priserne gælder fra 1. januar 2019

	Pris
<b>Årlig pris for kortet i Min hverdag*</b> Beløbet betales forud.	0 kr.
Årlig pris for kortet udenfor Min hverdag Beløbet betales forud	350 kr.
Hastebestilling (Fysisk kort)	250 kr.
Erstatningskort (Fysisk kort)	150 kr.
<b>Forsendelse af kort</b>	
<b>Almindelig post</b> Danmark, Vesteuropa, Nordamerika**	0 kr.
<b>Anbefalet post</b> Østeuropa**	250 kr.
<b>Kurerforsendelse</b> Øvrige lande**	500 kr.
<b>Ændring af forbrugsgrense</b>	100 kr.
<b>Når kortet bruges til køb i forretninger</b> Ved køb på internettet, postordre mv. kan forretningen kræve et gebyr. Gebyret oplyses af forretningen.	
<b>Når kortet bruges i Danmark</b>	
<b>Til hævnning af kontanter</b> I bankens pengeautomater kan du hæve op til 15.000 kr. på hverdage kl. 9-18 og op til 5.000 kr. på alle andre tidspunkter, også søn- og hel- ligdage, hvis der er dækning på kontoen.***	0 kr.
I andre pengeinstitutters pengeautomater, ved kassen i andre pengeinstitutter og på posthuse kan du hæve op til 2.000 kr. pr. døgn.	
- I Min hverdag	0 kr.
- Uden for Min hverdag	8 kr.
Det udbetalende pengeinstitut kan også kræve et gebyr ved udbetaling. Gebyret oplyses af det udbetalende pengeinstitut.	
<b>Når kortet bruges i udlandet</b> Der kan udbetales kontanter i udenlandsk valuta og foretages betalinger op til et beløb svarende til modværdien af 25.000 kr. pr. løbende 30 dage.	
<b>Til køb i forretninger</b> I forretninger, der er tilsluttet Visa-systemet.	0 kr.
Ved køb i lande uden for EU/EØS kan forretninger og internetforretninger kræve et gebyr.	
<b>Til hævnning af kontanter</b> I Nordeas pengeautomater i Finland, Norge, Polen og Sverige.	0 kr.
I øvrige pengeautomater/banker: 1 pct. af det hævede beløb, min. pr. hævnning.	30 kr.
Det udbetalende pengeinstitut kan også kræve et gebyr ved udbetaling.	
Der kan udbetales kontanter i udenlandsk valuta op til et beløb svarende til modværdien af 2.000 kr. pr. døgn.	
<b>Kopi af nota, pr. stk.</b> Betales kun, hvis notaen stemmer med det bogførte beløb.	75 kr.

\* Læs mere om Min hverdag på [nordea.dk/minhverdag](http://nordea.dk/minhverdag) og se hvilke produkter og ydelser der er omfattet i Priser for serviceydelser – privat.

\*\* Se landene på [nordea.dk/kortforsendelse](http://nordea.dk/kortforsendelse)

\*\*\* Du kan maksimalt hæve 15.000 kr. i kontanter pr. døgn.

## Omregningskurs ved brug i udlandet

Ved brug af kortet i udlandet vil omregning fra udenlandsk valuta til danske kroner (DKK) ske til den referencekurs, der fremgår af [www.nets.eu/valutakurser](http://www.nets.eu/valutakurser) for den enkelte valuta, med et tillæg, se nedenfor.

1. Europæiske valutaer offentliggjort på [www.nets.eu/valutakurser](http://www.nets.eu/valutakurser): Valutakurs på bankdagen, før

transaktionen behandles i Nets plus 1,5 pct.

2. Andre valutaer offentliggjort på [www.nets.eu/valutakurser](http://www.nets.eu/valutakurser): Valutakurs på bankdagen, før transaktionen behandles i Nets plus 2,0 pct. Undtagelser kan forekomme.
3. Øvrige valutaer omregnes fra den lokale valuta til US dollar (USD). Herefter omregnes til danske kroner (DKK) som ovenfor under pkt. 2. Undtagelser kan forekomme.