

## Innholdsfortegnelse

1. Kort beskrivelse av tjenesten
2. Spill og veddemål
3. Søknad og etablering av avtaleforholdet
4. Legitimasjonskontroll
5. Informasjon om bruk av kortet
6. Priser og prisinformasjon
7. Elektronisk kommunikasjon
8. Informasjon til kortholder
9. Regulering av renter og gebyrer mv.
10. Utstedelse av betalingskort og etablering av personlig sikkerhetsinformasjon
11. Betalingskort til andre enn kortholder (tilleggskort)
12. Betalingskortets gyldighetsperiode. Fornyelse
13. Vern om betalingskort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap
14. Bruk av betalingskortet
15. Tredjepartstjenester
16. Tidspunkt for mottak av betalingsoppdrag
17. Beløpsgrenser, overtrekk mv.
18. Belastning
19. Forhåndsreservasjon
20. Etterbelastning
21. Kansellering av betalingsoppdrag
22. Kvittering og egenkontroll
23. Fakturering og betaling
24. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent
25. Ansvar for bruk som ikke er godkjent
26. Reklamasjon. Tilbakeføring
27. Kjøpsrettslige innsigelser – finansavtaleloven § 2-7
28. Kortutsteders sperring av betalingskortet av sikkerhetsmessige årsaker mv.
29. Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende
30. Avvisning av betalingsoppdrag
31. Unntak fra ansvar for å gjennomføre transaksjoner
32. Midlertidig opphør av kortutsteders plikter (force majeure)
33. Endringer
34. Kortholders oppsigelse av avtalen
35. Kortutsteders oppsigelse og heving av avtalen. Nedjustering av kredittrammen
36. Avvikling
37. Kortutsteders behandling av personopplysninger
38. Tvisteløsning – Finansklagenemnda
39. Lov og tilsynsmyndighet
40. Innskuddsgaranti

### 1. Kort beskrivelse av tjenesten

Kredittkortet/faktureringskortet er et betalingskort som kan brukes for betaling av varer og tjenester, til uttak av kontanter i kontantautomater (minibanker) og innenfor andre bruksområder etter nærmere angivelse.

Med betalingskort/kort menes både fysiske betalingskort, samt virtuelle kort og prosedyrer som gjør det mulig å bruke betalingskort i applikasjon på mobiltelefon, smartklokke eller andre mobile enheter.

Betalingskort har ulike egenskaper og bruksområder etter nærmere angivelse, jf. punkt 4 *Informasjon om bruk av kortet*. Kortholder skal normalt bekrefte betalingen med personlig sikkerhetsinformasjon. I enkelte brukssituasjoner kan et betalingskort også brukes uten personlig sikkerhetsinformasjon. I personlig sikkerhetsinformasjon inngår for eksempel personlig kode, PIN, fingeravtrykk og ansiktsgjenkjenning.

### 2. Spill og veddemål

Kortholder skal ikke bruke betalingskortet (herunder kortnummeret) til betaling av innsats for deltagelse i spill, veddemål eller annen form for gambling (herunder på Internett), selv om brukerstedet eller kortautomaten godtar betalingskortet som betalingsmiddel. Kortutsteder kan stanse betalingstransaksjoner ved innskudd og utbetaling fra pengespill som ikke har tillatelse i Norge. I hvilken grad kortholder er rettslig forpliktet til å betale gjeld som kortholder har pådratt seg som følge av at kredittkortet er brukt i strid med denne bestemmelsen, reguleres av finansavtaleloven § 2-15.



Kortholder skal ikke bruke betalingskortet (herunder kortnummeret) til kjøp og/eller salg av billetter til arrangementer der salget foretas til høyere pris enn pålydende billettpris inkl. avgift, jf. svartebørsloven § 1.

Bruk av betalingskortet i strid med disse bruksbegrensningene anses som vesentlig mislighold som gir kortutsteder rett til å heve avtalen.

### 3. Søknad og etablering av avtaleforholdet

#### *Søknad og kredittvurdering*

Søkeren må levere et søknadsskjema for betalingskort til kortutsteder eller en representant for denne. Den/de som signerer søknaden gir tillatelse til at det innhentes ytterligere opplysninger til behandling av søknaden (herunder kredittopplysninger). Søkeren bekrefter ved sin signatur på søknaden at han har gjort seg kjent med disse avtalevilkårene. Kortutsteder eller en representant for denne kan avslå søknaden blant annet på grunnlag av forutgående kredittvurdering. Senest samtidig med tilsending av kortet skal søker ha mottatt fullstendig informasjon om kredittforholdet, herunder detaljerte pris- og renteopplysninger angitt på «Standardiserte europeiske opplysninger om forbrukerkreditt» (SEF-skjema). Kortholder skal signere (elektronisk eller på papir) de samlede avtalevilkår før kortet tas i bruk.

Ved etablering av kundeforholdet skal søkeren oppgi all informasjon som er nødvendig for at kortutsteder kan foreta en tilfredsstillende kundekontroll, herunder informasjon til legitimasjonskontroll, se punkt 4 *Legitimasjonskontroll*.

Kortutsteder eller en representant for denne kan kontrollere opplysningene i søknaden.

Kortholder plikter å varsle kortutsteder om eventuelle endringer i økonomiske forhold som kan antas å ha betydning for kortutsteder. Kortholder plikter å returnere kort til kortutsteder dersom kortholders økonomiske situasjon tilsier at kortholder ikke lenger vil være i stand til å betjene gjeld som er eller vil bli belastet kortene.

#### *Angrerett*

Kortholder har rett til å gå fra avtalen ved å gi melding til kortutsteder innen 14 kalenderdager fra kredittavtalen er inngått eller – dersom det er senere – fra den dag kortholder mottar avtalevilkårene og opplysninger i samsvar med finansavtaleloven § 3-9 og § 3-22. Dersom melding gis skriftlig, anses fristen overholdt om meldingen er avsendt innen fristens utløp.

Ved bruk av angreretten skal kortholder uten unødig opphold og senest 30 kalenderdager etter at melding er sendt tilbakebetale kredittbeløpet og betale nominelle renter – uten provisjon – som er påløpt fra kredittmuligheten ble utnyttet til kredittbeløpet blir tilbakebetalt.

Finansavtaleloven § 3-41 gjelder for angrerett knyttet til kreditten. Eventuell angrerett som følge av kjøp av varer eller tjenester må rettes til brukerstedet.

### 4. Legitimasjonskontroll

Ved opprettelse av kundeforholdet skal kortholder oppgi fullt navn, bostedsadresse, oppholdsstatus, fødselsnummer eller D-nummer og andre lovpålagte opplysninger, herunder opplysninger om kundeforholdets formål og tilsiktede art, midlers opprinnelse, reelle rettighetshavere og skattemessig tilhørighet. Kortholder skal legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene før mottak av kort. Har kortholder verge skal kortholder opplyse kortutsteder om dette og gi de opplysninger som er nødvendige. Ved endringer i de gitte opplysninger skal kortholder varsle kortutsteder umiddelbart. Plikten til å gi opplysninger og dokumentasjon gjelder også verge og personer som får disposisjonsrett til kreditten (tilleggs-kortholder).

Kortutsteder har blant annet etter hvitvaskingsregelverket en vid undersøkelsesplikt om kundeforholdet og bruk av kreditten. Kortholder skal hvis kortutsteder krever det, opplyse om sin eller andres bruk av kreditten, herunder gi opplysninger om og dokumentere midlenes opprinnelse. Dersom kortholder ikke gir tilfredsstillende opplysninger til kortutsteder, eller kundetiltak etter kortutsteders vurdering ikke kan gjennomføres, kan kortutsteder avvise og yte tjenester.

### 5. Informasjon om bruk av kortet

I informasjon, regler og instruksjoner som kortholder mottar, skal kortholder merke seg følgende punkter:

- a) betalingskortets bruksområder
- b) i hvilke situasjoner betalingskortet (herunder betalingskortets nummer) kan brukes uten personlig sikkerhetsinformasjon eller signatur samt hvilke beløp som kan faktureres kortholder for slik bruk
- c) hvordan kortholder skal legitimere seg ved bruk av betalingskortet innenfor de ulike bruksområder
- d) oppbevaring av betalingskortet, personlig sikkerhetsinformasjon og/eller mobil enhet som betalingskortet er knyttet til samt råd om hvilke koder som ikke bør velges
- e) de uttaks- og beløpsgrenser som er fastsatt for den eller de bruksområder som betalingskortet kan benyttes til
- f) kortholders rettigheter i medhold av finansavtaleloven § 2-7
- g) fremgangsmåten ved melding om tap av betalingskortet og/eller personlig sikkerhetsinformasjon og/eller mobil enhet som betalingskortet er knyttet til og sperring av betalingskortet i den forbindelse
- h) i hvilken utstrekning brukersteder har anledning til å reservere beløp på betalingskortet i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester
- i) kortholders ansvar og risiko ved ikke godkjente betalingstransaksjoner
- j) nominell og effektiv rente for benyttet kreditt
- k) regler om angrerett

## 6. Priser og prisinformasjon

Informasjon om rente og andre kostnader ved å etablere, ha og bruke betalingskortet fremgår av kortutsteders gjeldende prislister, kontoinformasjon samt av «Standardiserte europeiske opplysninger om forbrukerkreditt» (SEF-skjema) og/eller opplyses på annen egnet måte.

Ved transaksjoner i annen valuta enn norske kroner blir transaksjonsbeløpet på salgsnotaen eller uttakskvitteringen omregnet fra brukerlandets valuta til norske kroner samme dag som beløpet avregnes mellom utenlandsk bank og kortholders bank. Hvilken dag omregning skjer avhenger av hvor raskt det utenlandske brukerstedet, eventuelt brukerstedets bankforbindelse, sender korttransaksjonen til oppgjør. Ved omregningen brukes markedskursen for kjøp/salg av valuta pluss en omregningsavgift. Ved bruk av betalingskortet i annen valutasort enn norske kroner er det kortholder som bærer risiko for valutakurs.

## 7. Elektronisk kommunikasjon

Kortholder samtykker til at kortutsteder kan kommunisere elektronisk med kortholder. Kortholder kan reservere seg mot elektronisk kommunikasjon ved å melde skriftlig fra til banken. Kortholder vil da normalt motta kommunikasjon fra banken per post. Dersom kontohaver har reservert seg mot elektronisk kommunikasjon, får meldinger og varsel virkning for kontohaver når meldingen er kommet frem per post.

Elektronisk kommunikasjon mellom kortutsteder og kortholder vil skje via for eksempel digital bank eller kontofon, e-post, telefon, tekstmelding eller digital postkasse i den grad kortutsteder har tilrettelagt for dette. Med digital bank menes elektroniske kommunikasjonskanaler hvor banktjenester tilbys, for eksempel nettbank, mobilbank (herunder applikasjon (app) på digitale enheter) eller kontofon. I de tilfellene hvor finansavtaleloven stiller krav om at noen skal varsles, skal varselet eller melding om varselet sendes direkte til mottakeren. Det betyr at kontohaver vil motta varsel eller melding om varsel via en kommunikasjonskanal som kontohaver bruker i det daglige som ikke er digital bank, som for eksempel SMS eller digital postkasse.

Meldinger til kortholder som ikke har reservert seg mot elektronisk kommunikasjon får virkning for kortholder når de er gjort tilgjengelig for kortholder i digital bank. Ved melding om heving, oppsigelse, sperring, tvangsfullbyrdelse eller lignende forhold som det er avgjørende at kortholder får kunnskap om skal kortutsteder, for å forsikre seg om at kontohaver har fått kunnskap om at meldingen er mottatt, kontakte kortholder per SMS, epost, telefon eller på annen måte.

Ved kortholders melding til kortutsteder, anses meldingen for å være kommet frem når den på en betryggende måte er sendt til eller gjort tilgjengelig for kortutsteder. Kortholder skal benytte de meldingsmuligheter som kortutsteder har stilt til disposisjon. Slik melding anses for å oppfylle kravet til direkte varsel i de tilfellene finansavtaleloven krever det.

## 8. Informasjon til kortholder

All informasjon i avtaleforholdet, for eksempel om transaksjoner og varsel om endringer i rentesats, gebyrer og andre kostnader, beløps- og belastningsgrenser for betalingsinstrumenter mv., stilles til rådighet i digitale tjenester (digital bank/mobilapplikasjon), sendes i ordinær post til den hovedadressen som er avtalt eller til hovedadresse som kortutsteder på annen måte har fått sikker kunnskap om, eller på annen lovlig måte. Der informasjonen stilles til kortholders rådighet i digitale tjenester vil dette bli gjort på en slik måte at kortholder kan lagre og reproducere informasjonen uendret.

Transaksjonsoversikt og faktura sendes månedlig dersom det er registrert bruk i perioden/er utestående kreditt. Transaksjonsoversikt kan også bli gitt løpende i digitale tjenester.

Hvert år sender kortutsteder årsoppgave i henhold til skatteforvaltningslovens regler og eventuelt annet relevant regelverk.

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

Kortutsteder kan anviser nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av kommunikasjon. Kortutsteder kan benytte elektronisk varsling når dette er påkrevd for å ivareta kortutsteders plikter, for eksempel tekstmelding eller annen kommunikasjon, for å varsle kortholder om sikkerhetshendelser og forhold som det er avgjørende at kortholder får kunnskap om. Dersom kortutsteder krever gebyr for utsendelse av informasjon på papir eller andre måter i tillegg til digitalt, fremgår dette av kortutsteders prislister og/eller opplyses på annen egnet måte.

Dersom kortutsteder har behov for å varsle kortholder ved rekommandert brev eller ordinær forsendelse for tjenester som ikke brukes, eller kortutsteder av annen grunn finner det hensiktsmessig, kan kortutsteder gjøre dette uten at dette også sendes digitalt eller på annen ordinær måte som måtte være avtalt.

Dersom kortholder har verge vil kortholder sende informasjon i avtaleforholdet til den/de adresse(r) som er særskilt bestemt mellom kortholder/verge og kortutsteder.

## 9. Regulering av renter og gebyrer mv.

Kortutsteder kan ensidig forhøye rentesatsen for kreditten når endringen er saklig begrunnet ut fra disposisjoner fra Norges Bank som påvirker pengemarkedsrenten, endringer i obligasjonsrenten, annen kredittpolitisk avgjørelse eller endringer i det generelle rentenivå for bankenes innlån. Kortutsteder kan også ensidig forhøye rentesatsen når endringen er saklig begrunnet ut fra hensynet til kortutsteders inntjeningsevne på sikt, omstrukturering av kortutsteders innlån eller tilsvarende særlige forhold på kortutsteders side, samt når endringene er saklig begrunnet i en oppfølging av myndighetenes syn på bankers rentepolitikk. Endelig kan kortutsteder ensidig forhøye rentesatsen når endringen er saklig begrunnet i individuelle forhold ved kreditten, for eksempel når det er skjedd andre endringer på kortholders hånd som gjør at kreditten medfører økt risiko for kortutsteder. I den grad kortutsteder forhøyer renten under henvisning til de forhold som nevnt foran, skal kortutsteder som utgangspunkt sette renten tilsvarende ned når det eller de forhold som begrunnet rentehevingen er bortfalt. Dette behøver likevel ikke skje hvis andre omstendigheter som nevnt i mellomtiden har gitt grunnlag for å forhøye rentesatsen.

Kortutsteder kan dessuten ensidig forhøye gebyrer (årsgebyr for kort, transaksjonsgebyrer mv.) og andre kostnader for kreditten når endringen er saklig begrunnet ut fra endringer i kortutsteders kostnader eller omlegging av kortutsteders prisstruktur.

Endringer etter avsnittene ovenfor kan settes i verk tidligst to måneder etter at kortutsteder har sendt skriftlig varsel til kortholder om endringen, jf. finansavtaleloven § 3-13 og 3-14. [Kortere frist kan likevel benyttes dersom endringen skjer som følge av at det er intruffet en vesentlig endring i pengemarkedsrenten, obligasjonsrenten eller det generelle nivået for bankenes innlån].

Varselet til kortholder skal angi grunnlaget, omfanget og tidspunkt for gjennomføring av endringen. Varselet skal også inneholde opplysninger om ny effektiv og nominell rente og andre kostnader som skal belastes kortholder.

Omfanget av endringer som nevnt ovenfor skal ha rimelig sammenheng med de forhold som er grunnlag for endringen. Ved fastsetting av rentesats, gebyrer og andre kostnader skal det ikke skje urimelig forskjellsbehandling mellom kortutsteders kunder.

## 10. Utstedelse av betalingskort og etablering av personlig sikkerhetsinformasjon

Kortutsteder vil klargjøre betalingskortet for bruk i betalingsterminaler, minibanker og andre kortsystemer innenfor angitte bruksområder. Dersom kortutsteder krever det, skal betalingskortet signeres og/eller aktiveres av kortholder ved mottakelsen av betalingskortet (og senere fornyelse). Manglende signatur/aktivering fraskriver ikke kortholders ansvar i henhold til denne avtalen.

Kortholder vil bli tildelt, eventuelt gis mulighet til å velge, en personlig kode og eventuelt annen personlig sikkerhetsinformasjon. Kortutsteder skal ha tilfredsstillende rutiner for utsendelse/utlevering av betalingskort og sikkerhetsinformasjon til kortholder.

Ved opphør av avtaleforholdet, eller hvis kortutsteder på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kortholder straks tilbakelevere, makulere og/eller deaktivere betalingskortet (herunder i digitale enheter og/eller prosedyrer der betalingskortet er aktivert). Betalingskortet vil bli sperret for videre bruk.

## 11. Betalingskort til andre enn kortholder (tilleggskort)

Etter avtale med kortutsteder kan kortholder gi andre rett til å disponere kredittkontoen ved bruk av ytterligere ett eller flere betalingskort lydende på tilleggs-kortholders navn (såkalt tilleggs-kort) slik at flere med personlige kort kan trekke på den samme avtalte kredittramme. Kortholder svarer fullt ut for tilleggs-kortholders transaksjoner ved bruk av tilleggs-kortet, dvs. at hovedkortholder ansvarlig for det totale beløp som er belastet ved bruk av kortene, med tillegg av renter, gebyrer og omkostninger. Bruk av tilleggs-kortet vil kunne gi tilleggs-kortholder innsyn i kredittkontoen.

Disse avtalevilkårene gjelder også for tilleggs-kortholder så langt de passer. Dersom kortutsteder krever det, skal tilleggs-kortet signeres og/eller aktiveres av tilleggs-kortholder ved mottagelsen.

Ved opphør av avtalen med kortholder og/eller med tilleggs-kortholder, eller kortutsteder på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kortholder og/eller tilleggs-kortholder straks tilbakelevere eller makulere tilleggs-kortet. Tilleggs-kortet vil bli sperret for videre bruk. Dersom tilleggs-kortholders rett til å bruke tilleggs-kortet tilbakekalles, skal kortholder varsle kortutsteder om dette og for øvrig medvirke til at tilleggs-kortet tilbakeleveres/makuleres/deaktiveres, eller på annen måte bidra til at tilleggs-kortholder ikke kan bruke tilleggs-kortet.

## 12. Betalingskortets gyldighetsperiode. Fornyelse

Betalingskortet utstedes for en bestemt gyldighetsperiode. Før utløpsdato vil kortholder få tilsendt nytt betalingskort, med mindre avtalen er brakt til opphør av kortholder eller kortutsteder.

Kortutsteder vil oversende oppdaterte kortopplysninger til Mastercard (Visa hvor det er aktuelt), for oppdatering hos innløser og brukersteder slik at faste og løpende betalinger tilknyttet det utløpte kortet kan opprettholdes basert på de nye kortopplysningene. Dersom kortholder ikke ønsker slik automatisk oppdatering, kan kortholder kontakte kortutsteder.

### 13. Vern om betalingskort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap

Betalingskortet er personlig og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn den det er utstedt til. Kortholder må påse at uvedkommende ikke får kortet eller mobil enhet som kortet er knyttet til i hende.

Kortholder skal bruke betalingskort i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kortholder skal følge de til enhver tid gjeldende regler og instruksjoner om bruk, oppbevaring, vern om personlige koder/sikkerhetsinformasjon (for eksempel BankID), fremgangsmåte for varsel om tap og uberettiget tilegnelse/bruk mv.

Kortholder skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte den personlige sikkerhetsinformasjonen knyttet til betalingskortet så snart kortet er mottatt. Den personlige koden/sikkerhetsinformasjonen må ikke røpes eller tilgjengeliggjøres for noen, heller ikke overfor familiemedlemmer, tilleggs-kortholder, politiet, kortutsteder eller verge. For øvrig skal koden/ sikkerhetsinformasjonen ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med den. Personlig kode/sikkerhetsinformasjon skal huskes. Dersom koden likevel må skrives ned, skal det gjøres på en slik måte at andre enn kortholderen ikke kan forstå hva sifrene gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nært til kortet eller mobil enhet som kortet er knyttet til.

Kortholder skal varsle kortutsteder eller kortutsteders utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kortholder blir oppmerksom på tap, tyveri, uberettiget eller uautorisert bruk eller tilegnelse av personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Det samme gjelder for betalingskort eller mobiltelefon eller annen digital enhet som betalingskortet er knyttet til, eller at uvedkommende har fått kjennskap til personlig kode og/eller annen sikkerhetsinformasjon. Kortholder skal benytte de meldingsmuligheter kortutsteder har stilt til disposisjon, og for øvrig bistå på en slik måte at betalingskortet så raskt som mulig blir sperret.

Når varselet er mottatt, skal kortutsteder hindre enhver videre bruk av betalingskortet. Kortutsteder skal gi kortholder en bekreftelse på at varsling er gitt og tidspunktet for denne samt sørge for at kortholder i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik varsling. Kortutsteder vil ikke kreve vederlag for slik varsling.

Kortholder skal uten ugrunnet opphold melde fra til kortutsteder dersom betalingskortet eller mobiltelefon, annen digital enhet eller annet utstyr som betalingskortet er knyttet til, kommer til rette.

### 14. Bruk av betalingskortet

Ved bruk av betalingskortet skal kortholder normalt bekrefte betalingen med en personlig sikkerhetsinformasjon. I de tilfeller hvor systemet krever det, skal kortholder i stedet for personlig sikkerhetsinformasjon signere på kvittering, debiteringsnota eller lignende belastningsfullmakt. Ved bruk av signatur skal kortholder på anmodning fremlegge tilfredsstillende legitimasjon. Der bruk (belastning) skjer mot fremleggelse av kort til brukerstedet, har kortholder selv ansvar for at kortholder samtidig får tilbake kortet.

Betalingskortet kan også benyttes uten personlig kode eller signatur, for eksempel ved kontaktløse betalinger, i enkelte tilfeller ved handel på Internett eller ved at kortnummeret oppgis og belastes av vare- og tjenesteleverandør (brukersted) etter annen avtale mellom brukersted og kortholder.

### 15. Tredjepartstjenester

Kortholder kan inngå avtale om betalingstjenester med en annen betalingstjenestetilbyder knyttet til kredittkontoen dersom kredittkontoen er en betalingskonto og det er tilrettelagt for det. Kortutsteder har ikke ansvar for tjenesten fra den andre betalingstjenestetilbyderen.

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

### 16. Tidspunkt for mottak av betalingsoppdrag

Et betalingsoppdrag anses mottatt av kortutsteder på det tidspunktet kortutsteder har mottatt alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre betalingen. Kortutsteder er bare bundet av betalingsoppdrag som er inngitt i samsvar med avtalens bruksområde og betalingskortets angitte virkemåte, og under forutsetning at det er dekning for transaksjonsbeløpet og aktuelle gebyrer. Betalingsoppdrag som ikke er levert til kortutsteder på en virkedag eller innen et bestemt tidspunkt på en virkedag dersom kortutsteder har satt dette, anses mottatt påfølgende virkedag. Hvis et betalingsoppdrag først skal gjennomføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, skal betalingsoppdraget anses mottatt den avtalte dagen hvis dette er en virkedag, og ellers den påfølgende virkedagen.

Ved flere betalingsoppdrag som skal utføres samme dag, har kortutsteder intet ansvar for i hvilken rekkefølge betalingsoppdragene blir belastet, eventuelt hvilke betalingsoppdrag som ikke blir gjennomført på grunn av manglende dekning.

Kortutsteder vil starte behandlingen av betalingsoppdraget samme dag som oppdraget anses mottatt. Betalingstransaksjoner vil normalt bli gjennomført senest innen første virkedag etter at kortutsteder har mottatt oppdraget. Det samme gjelder ved uttak og innbetalinger til kredittkontoen. Ved betalingstransaksjoner til/ fra andre land eller der det må foretas valutaomregning, vil overføringstiden kunne bli lengre enn nevnt ovenfor. Nærmere informasjon om kortutsteders overføringstider, cut off og veksling fremgår av kortutsteders hjemmesider eller annen informasjon til kortholder. Returtransaksjoner, rettelser mv. vil bli bokført så snart som mulig etter at kortutsteder har mottatt beløpet fra brukerstedets bank e.l.

**17. Beløpsgrenser, overtrekk m.m.**

Betalingskortet kan brukes innenfor avtalte beløpsgrenser for eksempel pr. belastning, pr. tidsperiode og totalt beløp. Beløpsgrensene kan være avhengige av om kortet benyttes med eller uten personlig sikkerhetsinformasjon.

Kortholder skal ikke disponere større beløp ved bruk av betalingskortet enn det som på brukstidspunktet er tilgjengelig av innvilget kreditt, med mindre kortholder har inngått særskilt avtale med kortutsteder. Ubertrettet belastning skal kortholder dekke inn umiddelbart. Ved urettmessig overtrekk har kortutsteder rett til å belaste overtrekksrente/-gebyr og eventuelt purregebyr. Overtrekk er et kontraktsbrudd som foruten erstatningsansvar kan medføre opphør av avtalen og straffansvar. Kortutsteder kan med to måneders varsel til kortholder endre bruksområder og belastningsgrenser. Såfremt sikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig, kan kortutsteder uten forhåndsvarsel begrense betalingskortets bruksområde, senke beløpsgrenser og foreta andre endringer i sikkerhetsinformasjon eller lignende. Kortutsteder skal snarest mulig etter endringen varsle kortholder om forholdet.

**18. Belastning**

Ved bruk av betalingskortet vil transaksjonsbeløpet normalt bli belastet straks. Kortutsteder kan ikke belaste kortet senere enn 6 måneder etter at kortet er brukt, med mindre kortholder har akseptert belastning, se punkt 21 *Etterbelastning*. Kortutsteder kan likevel inndrive transaksjonsbeløpet etter alminnelige regler om inndrivelse av pengekrav.

Dersom kortholder ikke vedkjenner seg en transaksjon som er foretatt uten bruk av PIN-kode eller signatur, kan stansing og tilbakekall av transaksjonsbeløpet kreves fra brukerstedet. Brukerstedet kan i disse tilfellene rette krav direkte mot kortholder etter alminnelige regler om inndrivelse av pengekrav.

**19. Forhåndsreservasjon**

Der brukerstedet (selgeren/tjenesteyteren) har et særlig behov for å sikre gjennomføringen av etterfølgende betalingsoppgjør, kan det reserveres et beløp på kortkontoen. Slik forhåndsreservasjon krever aksept fra kortholder. Dette kan skje uten at kortholder avgir personlig sikkerhetsinformasjon eller signatur. Typiske situasjoner der forhåndsreservasjon kan skje er ved fylling av drivstoff, på overnattingssteder eller i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester på Internett, ved post- eller telefonordre eller andre former for fjernsalg. Forhåndsreservasjonen vil bli slettet når transaksjonsbeløpet er registrert på kortkontoen. Dersom kortholder ikke har akseptert en forhåndsreservasjon, kan kortholder kontakte kortutsteder for å få opphevet reservasjonen.

**20. Etterbelastning**

Kortholder kan etterbelastes for visse krav som har oppstått i tilknytning til hotellopphold, billeie eller lignende, dersom kortholder ved bestillingen av tjenesten eller avtalen med brukerstedet har akseptert dette eller blitt gjort oppmerksom på kortutstaders rett til slik etterbelastning. Dette gjelder også bestilte varer, tjenester reiseopphold eller lignende som ikke blir benyttet av kortholder. Slik etterbelastning skjer på grunnlag av avtalen om hotellopphold, billeie eller lignende og skjer uten at kortholder på ny avgir personlig sikkerhetsinformasjon eller signatur. Brukersteder i Norge er forpliktet til å gi/sendte forhåndsvarsel til kortholder om etterbelastning som ikke skjer i umiddelbar tilknytning til bruken av betalingskortet.

**21. Kansellering av betalingsoppdrag**

Betaling har skjedd når en korttransaksjon (betalingsoppdraget) er godkjent av kortholder og akseptert av betalingssystemet. Kortholder kan ikke stanse eller kansellere (tilbakekalle) en betalingstransaksjon etter at kortholder har samtykket til transaksjonen for eksempel ved bruk av personlig sikkerhetsinformasjon eller signatur.

**22. Kvittering og egenkontroll**

Kvitteringen som kortholder får ved bruk av betalingskortet bør oppbevares for senere kontroll mot oversikt fra kortutsteder over transaksjoner på betalingskortet. Kortholder skal melde fra til kortutsteder snarest mulig og senest innen 13 måneder etter belastningstidspunktet, dersom opplysningene fra kortutsteder ikke er i samsvar med kortholders egne noteringer.

**23. Fakturering og betaling**

Betaling av benyttet kreditt skjer i henhold til nærmere avtale mellom kortutsteder og kortholder. Vilkårene for betaling fremgår av fakturaen.

Kortholder skylder kortutsteder det beløp som til enhver tid er belastet betalingskortet etter bruk av dette, med tillegg av eventuelle renter, avgifter og omkostninger. Kortholder plikter å innbetale det angitte minimumsbeløp på fakturaen, eller et høyere beløp, ved angitt forfall. Dersom betaling ikke skjer til rett tid i henhold til faktura, kan kortutsteder sperre kreditten og betalingskortet.

Ved forsinket betaling har kortutsteder rett til å belaste forsinkelsesrenter og gebyrer etter inkassolovens bestemmelser.

**24. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent**

Kortholder kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløp inkludert renter for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingsmottakeren hvis kortholder kan påvise at:

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

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

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

## 25. Ansvar for bruk som ikke er godkjent

En betalingstransaksjon anses som godkjent bare dersom kortholder har gitt sitt samtykke til betalingstransaksjonen på den måten som er avtalt mellom kortholder og kortutsteder. Dette gjelder også dersom samtykke til betalingstransaksjonen er gitt via betalingsmottakeren. Kortutsteder er ansvarlig for tap som skyldes en ikke godkjent betalingstransaksjon med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor.

Kortholder svarer med inntil kr. 450 for tap ved ikke godkjent betalingstransaksjon som skyldes bruk av et tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingskort dersom personlig kode eller annen personlig sikkerhetsinformasjon er brukt. Kortholder svarer likevel ikke med en slik egenandel hvis kortholder ikke kunne ha oppdaget tapet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelsen på forhånd, og heller ikke har opptrådt svikaktig.

Kortholder svarer med inntil kr. 12000 ved ikke godkjente betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at kortholder ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punkt 13 *Vern om kort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap*. Dersom tapet skyldes at kortholder forsettlig har misligholdt en eller flere av forpliktelsene i punkt 13 *Vern om kort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap* slik at kortholder måtte forstå at misligholdet kunne innebære en nærliggende fare for at kortet kunne bli misbrukt, skal kortholder bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kortholder har opptrådt svikaktig.

Kortholder svarer ikke for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingskort etter at kortholder har varslet kortutsteder i samsvar med punkt 13 *Vern om kort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap*, med mindre kortholder har opptrådt svikaktig. Kortholder er heller ikke ansvarlig for tap hvis kortutsteder ikke har sørget for at kortholder kan foreta slik varsling, ikke har krevd sterk kundeautentisering der kontohaver har initiert betalingstransaksjonen, eller hvis kontohaver ikke kunne ha oppdaget tapet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelsen på forhånd.

Dersom kortholder har opptrådt svikaktig svarer kortholder uansett for hele tapet.

Dersom kortholder nekter for å ha godkjent en betalingstransaksjon, skal bruken av kortet ikke i seg selv anses som tilstrekkelig bevis for at kortholder har samtykket til transaksjonen, eller for at kortholder har opptrådt svikaktig eller forsettlig eller grovt uaktsomt unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punkt 13 *Vern om kort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap*. Det er kortutsteder som må bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og at systemet ikke er rammet av teknisk svikt eller annen feil. Kortutsteder skal legge frem eventuell dokumentasjon for å kunne bevise at det foreligger svikaktig opptreden, forsett eller grov uaktsomhet fra kortholders side.

Kortholders ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 4-31.

## 26. Reklamasjon. Tilbakeføring

Bestrider kortholder å ha godkjent en betalingstransaksjon skal kortutsteder dokumentere at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Bestrider kortholder etter dette å ha ansvar for en betalingstransaksjon etter ansvarsreglene over, skal kortutsteder straks og senest innen utgangen av den påfølgende virkedagen tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kortholder setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at kortholder ble kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kortholder skriftlig har erkjent ansvar for registreringen av transaksjonsbeløpet, eller kortutsteder har rimelige grunner til mistanke om svik og innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kortholder har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Blir saken avvist av nemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen kortutsteder ble kjent med avvisingen.

Plikten til tilbakeføring etter første avsnitt gjelder ikke for kortholders egenandel på kr 1200, med mindre betalingskortet er brukt uten personlig sikkerhetsinformasjon.

Tilbakeføringsplikten etter første og annet avsnitt gjelder heller ikke feilregistreringer på brukerstedet som kortholder selv burde oppdaget ved bruk av betalingskortet i forbindelse med betalingen for varen eller tjenesten. Slike reklamasjoner må rettes mot selgeren (brukerstedet). Kortutsteder påtar seg ikke ansvar for kjøpte varers eller tjenesters kvalitet, beskaffenhet eller levering, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov eller følger av andre bestemmelser i denne avtale.

Dersom kortholder mistenker at vedkommende er blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med registreringen av transaksjonen på betalingskortet, kan kortutsteder kreve at kortholder anmelder forholdet til politiet.

Kortholder skal avgi skriftlig redegjørelse overfor kortutsteder om forholdene rundt enhver tapssituasjon.

Dersom det etter tilbakeføring blir klart at kortholder likevel er ansvarlig for betalingstransaksjonen, kan kortutsteder foreta retting ved å gjøbelaste kreditten.

## 27. Kjøpesrettalige innsigelser - finansavtaleloven § 2-7

Dersom kortholder har kjøpsrettslige innsigelser (reklamasjoner) og pengekrav mot brukerstedet (selger) knyttet til varer eller tjenester som er betalt med betalingskortet, skal disse først rettes direkte til brukerstedet. Så langt finansavtaleloven § 2-7 kommer til anvendelse, kan kortholder i egenskap av forbruker i tillegg gjøre gjeldende de samme innsigelser og pengekrav overfor kortutsteder. Kortholder skal da så snart det er rimelig anledning til det og uavhengig av brukerstedets behandling, varsle kortutsteder om innsigelsene og pengekravet mot brukerstedet og sannsynliggjøre disse overfor kortutsteder.

Dersom kortholder retter slike krav mot kortutsteder som nevnt ovenfor, kan kortutsteder påberope seg de samme innsigelser mot kortholders krav som brukerstedet kan påberope seg (for eksempel at det er reklamert for sent eller at det ikke foreligger mangel). Kortutstedeers ansvar er begrenset til det beløp kortholder har innbetalt på betalingskortet i anledning fakturering for det kjøp reklamasjonen gjelder. Tap utover det innbetalte beløp kan ikke kreves erstattet.

## 28. Kortutstedeers sperring av betalingskortet av sikkerhetsmessige årsaker mv.

Uavhengig av om kortutsteder har mottatt varsel fra kortholder etter punkt 11 *Vern om kort og personlig kode/ sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap*, kan kortutsteder sperre betalingskortet dersom det foreligger saklig grunn, herunder hvis banken antar at det er konkret fare for misbruk enten av kortholder selv eller av en uberettiget tredjeperson, det oppdages sikkerhetsmessige svakheter knyttet til betalingskortets sikkerhet eller dersom det er mistanke om at tjenesten generelt kan bli utsatt for uberettiget bruk, svindelforsøk eller svikaktig bruk.

Tilsvarende gjelder ved vesentlig forhøyet risiko for at kortholder ikke kan oppfylle sin forpliktelse. Kortutsteder skal gi kortholder skriftlig varsel om sperringen og årsaken til denne. Slikt varsel skal gis før betalingskortet sperrer, eller, dersom dette ikke er mulig, umiddelbart etter sperringen. Dersom et varsel vil skade saklig begrunnede sikkerhetshensyn eller stride mot lov eller bestemmelser fastsatt i medhold av lov, kan kortutsteder unnlate å gi slikt varsel. Sperring kan også utøves ved kortholders død eller konkurs, eller ved oppsigelse, heving eller avvikling av avtalen.

## 29. Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende

Kortutsteder er ansvarlig for kortholders tap dersom betalingskortet uberettiget er belastet som følge av teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende omstendigheter, herunder slike feil oppstått på brukerstedet. Dersom kortholder påberoper teknisk svikt i kortsystemet, skal kortutsteder sannsynliggjøre at systemet fungerte som det skulle i det aktuelle tidsrom.

Kortutsteder er uten ansvar dersom betalingskortet ikke kan benyttes som følge av driftsstans i kortsystemet, minibanken er tom for sedler eller lignende, med mindre kortutsteder har opptrådt uaktsomt. Slikt uaktsomhetsansvar er dog begrenset til kortholders direkte tap.

## 30. Avvisning av betalingsoppdrag

Kortutsteder kan avvise betalingsoppdrag dersom ikke alle vilkårene i avtalen er oppfylt eller det er bestemt i eller i medhold av lov. Avvisningsgrunn vil typisk være at det ikke er dekning, betalingsoppdraget mangler nødvendige opplysninger for å kunne gjennomføres eller avtalen er opphørt eller betalingskortet sperret. Et betalingsoppdrag som er avvist regnes som ikke mottatt.

Kortholder skal bli underrettet om avvisningen og hvis mulig, om grunnen til den og om fremgangsmåten for å rette eventuelle faktiske feil som ledet til avvisningen, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov.

Kortutsteder kan nekte å gjennomføre transaksjoner dersom det foreligger saklig grunn, f.eks. ved begrunnet mistanke om at transaksjonen har sammenheng med en straffbar handling, eller det er nødvendig for at banken skal kunne oppfylle plikter i lov eller i medhold av lov eller pålegg fra offentlig myndighet eller domstol, herunder forbud mot betalingsformidling av pengespill som ikke har norsk tillatelse.

## 31. Unntak fra ansvar for å gjennomføre transaksjoner

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

## 32. Midlertidig opphør av kortutstedeers plikter (force majeure)

Kortutstedeers plikter etter denne avtalen opphører midlertidig dersom det inntreer usedvanlige omstendigheter utenfor kortutstedeers kontroll og som kortutsteder ikke med rimelighet kunne forutse eller unngå følgene av. Det samme gjelder forhold som skyldes plikter som er pålagt kortutsteder i eller i medhold av lov.

Usedvanlige omstendigheter er blant annet, men ikke begrenset til, mangel eller feil i strømforsyning, data- eller kommunikasjonssystemer eller annen elektronisk kommunikasjon, offentlig myndighets inngripen, naturkatastrofe, krigshandling, terrorhandling, sabotasje, vandalisme (inkludert datavirus og hacking), streik, blokade, boikott, lockout, og/eller nasjonale eller internasjonale sanksjoner.

## 33. Endringer

Er partene enige om det, kan avtalen endres. Endringen skjer i utgangspunktet på samme måte som ved inngåelse av ny avtale, men er bindende uten kortholders signatur. Kortholder anses å ha (passivt) samtykket til endringen hvis kortholder ikke varsler kortutsteder skriftlig om det motsatte innen det foreslåtte iverksetningstidspunktet for nye vilkår. Dersom kortholder ikke varsler kortutsteder skriftlig, blir kortholder bundet av de nye vilkårene.



Endring av avtalen til kortholders skade kan tidligst settes i verk to måneder etter at kortutsteder har sendt skriftlig varsel til kortholder om endringen. Endring som ikke er til kortholders skade, kan settes i verk straks.

Om endringer i renter, gebyrer og andre kostnader, se punkt 9 *Regulering av renter og gebyrer mv.*

#### **34. Kortholders oppsigelse av avtalen**

Kortholder kan uten forhåndsvarsel si opp avtalen.

Ved oppsigelse skal kortholder straks betale skyldig beløp inklusive renter og provisjoner for benyttet kreditt, med mindre det skriftlig er avtalt en annen nedbetalingsordning.

Ved oppsigelse skal kortholder få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift for betalingstjenester.

#### **35. Kortutstедers oppsigelse og heving av avtalen. Nedjustering av kredittrammen**

Kortutsteder kan skriftlig si opp avtalen med minst to måneders varsel dersom det foreligger saklig grunn. Grunnen til oppsigelsen skal opplyses. Ved slik oppsigelse skal kortholder få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift for tjenester. Avtalens vilkår for innbetaling av kortutstедers tilgodehavende endres ikke som følge av oppsigelsen.

Kortutsteder kan nedjustere ubenyttede kredittrammer og stanse videre utbetaling av ubenyttet kreditt dersom det foreligger saklig grunn, herunder ved endringer i myndighetsbestemte krav eller andre rammebetingelser for kortutsteder. Kortutsteder skal skriftlig opplyse kortholder om grunnen for nedjusteringen. Dersom det ikke er mulig å gi slik begrunnelse før nedjusteringen, skal begrunnelsen gis umiddelbart etter.

Kortutsteder kan skriftlig heve avtalen eller redusere den innvilgede kreditt ved vesentlig mislighold fra kortholders side herunder hvor det foreligger forhold hos kortholder som medfører at grunnlaget for den opprinnelige avtalen ikke lenger er til stede eller kunden misligholder betalingsterminer.

Grunnen til hevingen skal opplyses.

#### **36. Avvikling**

Uten hensyn til ellers gjeldende regler om oppsigelse og heving kan kortutsteder sperre og/eller avvikle avtalen dersom det er nødvendig for at kortutsteder skal kunne oppfylle plikter i lov eller i medhold av lov, pålegg fra offentlig myndighet eller domstol, eller sanksjonsregelverk.

Dersom kortholder ikke gir tilfredsstillende opplysninger, jf. punkt 4, eller kundetiltak etter kortutstедers vurdering ikke kan gjennomføres, kan kortutsteder avvikle, herunder sperre, kreditten og betalingskortet med øyeblikkelig virkning.

Tilsvarende rett gjelder for avtale om andre tjenester knyttet til avtalen.

Kortutsteder skal varsle kontohaver skriftlig, om mulig før sperring og/eller avvikling iverksettes. Dersom faktiske eller rettslige forhold forhindrer kortutsteder i å varsle, vil kortholder bli varslet straks hindringen er bortfalt, med mindre det åpenbart er unødvendig å varsle på dette tidspunktet.

Kortutsteder skal gi en begrunnelse, med mindre lov eller regler gitt i medhold av lov eller pålegg fra offentlig myndighet eller domstol er til hinder.

Ved kortholders konkurs eller død har banken rett til å sperre kreditten og tjenestene og bringe avtalen til opphør.

#### **37. Kortutstедers behandling av personopplysninger**

For å gjennomføre avtalen med kortholder og for å etterleve lovpålagte plikter, vil kortutsteder behandle personopplysninger om kortholder. Dette vil blant annet være identifikasjons- og kontaktopplysninger, opplysninger knyttet til transaksjoner, inntekter, utgifter, eiendeler og gjeld. Kortutsteder vil også behandle personopplysninger for å motvirke økonomisk kriminalitet, hvitvasking og terrorfinansiering.

For ytterligere informasjon om kortutstедers behandling av personopplysninger og kontaktinformasjon til personvernombud eller annen ansvarlig, se kortutstедers personvernerklæring.

#### **38. Tvisteløsning – Finansklagenemnda**

Ved behov for å klage kan kortholder kontakte kortutsteder via kortutstедers hjemmesider på Internett, per telefon eller post. Mer informasjon om reklamasjon og klage og kortutstедers klagerutiner finnes på kortutstедers hjemmesider.

Oppstår det tvist mellom kortholder og kortutsteder kan kortholder bringe saken inn for Finansklagenemnda for uttalelse når nemnda er kompetent i tvisten og kortholder har saklig interesse i å få nemndas uttalelse. Kortutsteder kan bringe inn for nemnda tvist om urettmessig belastning av kortkonto.

Henvendelser til Finansklagenemnda sendes Finansklagenemnda, Postboks 53, Skøyen 0212 Oslo, tlf 23 13 19 60. For nærmere informasjon og klageskjema se <https://www.finkn.no>

### **39. Lov og tilsynsmyndighet**

Lov av 18. desember 2020 nr. 146 om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven) med overgangsregler gjelder for denne avtalen. Dersom avtalen er inngått før denne loven (eventuelt enkeltbestemmelser) er trådt i kraft, gjelder også overgangsregler. Avtalevilkår inngått før ny lov skal fortsatt gjelde for slike tilfeller.

Kortutsteder er underlagt tilsyn av Finanstilsynet, Postboks 1187 Sentrum, 0107 Oslo.

Forbrukertilsynet og Markedsrådet fører tilsyn med at bestemmelser gitt i eller i medhold av finansavtaleloven følges av kortutsteder.

### **40. Innskuddsgaranti**

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

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

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

Utestående kreditt på betalingskortet vil medføre gjeld til fradrag som nevnt ovenfor og eventuell positiv saldo på kortkonto kan bli regnet som innskudd under innskuddsgarantien.