

# MEDLEMSBETINGELSER KOMPLETT BANK LOJALITETSPROGRAM

Gjelder fra 12.04.2019

## **1. Medlemskap i Lojalitetsprogrammet**

1.1 Medlemskap i Komplett Bank Lojalitetsprogram er kostnadsfritt. Komplett Bank plikter overfor sine medlemmer gjennom periodisk varsling å informere om opptjenings- og uttaksmuligheter av bonuspoeng. Slik informasjon vil omfatte informasjons- og markedsføringsmateriell, herunder elektronisk, om opptjeningsmuligheter og tilbud fra Komplett Bank og bankens samarbeidspartnere (f.eks. Komplett.no).

1.2 Avtalen etableres mellom Komplett Bank ASA, org nr. 998 997 801, Postboks 448, 1327 Lysaker og det enkelte medlem. Medlemskap i Komplett Bank Lojalitetsprogram er personlig og etableres ved innvilget søknad om Komplett Banks MasterCard.

1.3 Medlemskapet er personlig og innvilges kun én person per medlemsnummer og bare fysiske personer kan bli medlem. Medlemskap registreres i medlemmets fulle navn og personnummer.

1.4 Medlemmet skal behandle innloggingsdata (passord og brukernavn) konfidensielt og står ansvarlig for at ikke tredjepart får tilgang til medlemmets innloggingsdata. Komplett Bank påtar seg ikke noe ansvar i forbindelse med stjålet, misbrukt eller uberettiget tilegnede innloggingsdetaljer.

1.5 Brudd på disse medlemsvilkårene, avtalevilkår eller mellom partene eller misbruk av medlemskap kan lede til at medlemskapet bringes til opphør med umiddelbar virkning. Ved et slikt opphør vil alle opptjente bonuspoeng bli slettet. Mistanke om straffbare brudd på disse medlemsvilkårene, eller annet straffbart forhold begått av et medlem i kraft av å være medlem i Komplett Bank Lojalitetsprogram, kan bli anmeldt til myndighetene.

## **2. Opptjening av bonuspoeng**

2.1 Bonuspoeng opptjenes ved kjøp som medlemmet foretar med Komplett Bank MasterCard etter de til enhver tid gjeldende opptjeningssatser og betingelser kunngjort av Komplett Bank og tilknyttede samarbeidspartnere. De til enhver tid gjeldende opptjeningssatser og øvrige betingelser finnes på [komplettbank.no](http://komplettbank.no).

2.2 Komplett Bank plikter å holde medlemmene informert om opptjeningsmuligheter og fordeler

gjennom periodiske informasjonsskriv fra banken og/eller på «Min side». Slik informasjon kan omfatte informasjons- og markedsføringsmateriell, om opptjeningsmuligheter og tilbud fra Komplett Bank og bankens samarbeidspartnere (f.eks. Komplett.no).

2.3 Ved kjøp av varer og tjenester opptjenes bonuspoeng så snart betalingstransaksjonen for det aktuelle kjøp er ugjenkallelig gjennomført. Dersom betaling for en vare eller tjeneste blir refundert eller omgjort, vil opptjente bonuspoeng bli tilbakeført.

2.4 Opptjente bonuspoeng vil være tilgjengelig for bruk når transaksjonen er bokført.

2.5 Ubenyttede Bonuspoeng bortfaller og slettes 24 måneder etter opptjening.

## **3. Uttak av bonuspoeng**

3.1 Uttak av bonuspoeng i Komplett Banks Lojalitetsprogram kan utføres etter de til enhver tid gjeldende uttaksmuligheter, satser og betingelser kunngjort av Komplett Bank og tilknyttede samarbeidspartnere. Komplett Bank plikter å holde medlemmene informert om mulighetene for bonusuttak gjennom periodiske informasjonsskriv fra banken, samt inne på «Min side» på [komplettbank.no](http://komplettbank.no). Slik informasjon kan omfatte informasjons- og markedsføringsmateriell om uttaksmuligheter og tilbud fra Komplett Bank og bankens samarbeidspartnere (f.eks. Komplett.no)

3.2 Det gjelder ingen særlige vilkår eller begrensninger knyttet til varer eller tjenester som er betalt med Bonuspoeng. De generelle regler som gjelder for det aktuelle kjøp gjelder tilsvarende for kjøp betalt helt eller delvis med bonuspoeng.

3.3 Bonuspoeng kan ikke utbetales i kontanter.

3.4 Uttak av bonuspoeng kan kun utføres på ajourholdt konto.

## **4. Samtykke**

4.1 Medlemmet samtykker til at de personopplysningene som oppgis ved innmelding i Komplett Banks lojalitetsprogram registreres og behandles av Komplett Bank.

4.2 Medlemmet samtykker til at relevante transaksjonsdata i tilknytning til kortet registreres og

behandles. De registrerte opplysningene vil bli benyttet til administrasjon av medlemskapet i Komplett Bank Lojalitetsprogram, herunder korrekt registrering av poengopptjening, bonusuttak og for utsendelse av saldo.

4.3 Medlemmet samtykker i at all kommunikasjon som vedrører lojalitetsprogrammet, herunder endring av vilkår, kan skje elektronisk.

## **5. Reservasjon**

5.1. Medlemmet kan endre innstillinger når det gjelder samtykke til slik markedsføring som ikke er knyttet til lojalitetsprogrammet og de avtalefestede forpliktelsene knyttet til poengopptjening, uttak o.l. på «Min side» på komplettbank.no

## **6. Behandling av personopplysninger mv.**

6.1 All behandling av personopplysninger vil bli behandlet i henhold til gjeldende lovgivning, herunder.

6.2. Medlemmet kan på forespørsel få innsyn i den informasjon som er registrert om seg.

6.3 De registrerte opplysninger vil deles og overføres konfidensielt til bankens samarbeidspartnere i den utstrekning det er nødvendig for administrasjon av medlemskapet i Komplett Bank Lojalitetsprogram herunder saldo, opptjeningsmuligheter, kontostatus, uttaksmuligheter og utsendelse av tilbud fra samarbeidspartnere.

6.4 Tredjepart som mottar personopplysninger etter denne bestemmelsen forplikter seg til å behandle disse på en forsvarlig måte i samsvar med gjeldende regelverk og denne avtale.

6.5 Det vises forøvrig til bankens generelle personvernregler på Komplettbank.no. Disse vil til enhver tid være oppdatert.

## **7. Endring og varsling av vilkår og oppsigelse**

7.1 Komplett Bank kan når som helst endre gjeldende medlemsvilkår, herunder fremtidig opptjening av bonuspoeng, samt uttak av disse.

7.2 Komplett Bank kan med én måneds varsel kansellere programmet.

7.3 Komplett Bank har rett til å overføre sine rettigheter og forpliktelser overfor medlemmene til et annet rettssubjekt (selskap), f.eks. i forbindelse med en omlegging av programmet eller en selskapsmessig reorganisering.

## **8. Tvister**

8.1 Ved eventuelle tvister om regler for Komplett Bank Lojalitetsprogram gjelder norsk rett. Tvister avgjøres ved norske domstoler.

# VILKÅR KOMPLETT BANK MASTERCARD

Gjelder fra 01.01.2023

## 1. Definisjoner:

- Kortholder:** Den/de kortene er utstedt til
- Kortutsteder:** Utsteder av kortene, Komplett Bank ASA
- Brukerstedet:** Ulike firmaer mv. hvor kortene kan benyttes som betalingsmiddel
- PIN kode:** Personlig sikkerhetskode til bruk i kontantautomater og betalingsterminaler.
- Skriftlig:** Kommunikasjonsform som ansees å omfatte brevpost, e-post, SMS og all annen skriftlig informasjon i fysisk eller elektronisk form

## 2. Elektronisk kommunikasjon m.v

Informasjon på hjemmesider og kundens betalingsfaktura, e-post og mobil er likestilt med kommunikasjon på brevpost. Kortholder samtykker i at all kommunikasjon fra og til Kortutsteder og avtaleinngåelser kan skje elektronisk, herunder inngåelse av Kredittavtalen og avtaler om eventuelle tilleggstjenester inkludert eventuell avtale om gjeldsforsikring hvor Kortutsteder opptrer som agent, samt ethvert varsel og informasjon som gis fra Kortutsteder til Kortholder under disse avtalene. Med elektronisk kommunikasjon menes blant annet kommunikasjon til e-post, mobil, Min Side (kundens personlige nettside). Informasjon på hjemmesider og kundens betalingsfaktura, e-post og mobil er likestilt med kommunikasjon på brevpost. Utsendelse av elektronisk melding til adresse som ordinært krever passord eller lignende (f.eks. SIM-kort eller e-post) anses likeverdig med rekommandert sending når sending ikke møter negativ mottakerkvartering. Kortholder skal omgående melde endring av navn, e-post, mobil- og andre telefonnummer og postadresse til Kortutsteder. Det vises til Kredittavtalen del 1 (Hoveddel) hva gjelder elektronisk inngåelse av denne Kredittavtalen. Kommunikasjon mellom Kortutsteder og Kortholder kan skje på følgende språk: norsk.

Kortholder kan reservere seg mot elektronisk kommunikasjon ved å melde fra skriftlig til Kortutsteder. Kortholder vil da normalt motta kommunikasjon per post, slik kommunikasjon får virkning for Kortholder når den har kommet frem per post.

## 3. Personopplysninger

Den behandlingsansvarlige for opplysningene er Komplett Bank ASA. Alle opplysninger som registreres i forbindelse med Kredittavtalen, er underlagt taushetsplikt og reglene i personopplysningsloven. Opplysningene behandles etter til enhver tid gjeldende

personvernerklæring på <https://www.komplettbank.no/personvern/les-mer/>

## 4. Kortutsteder

Betalingskortet er utstedt av Komplett Bank ASA (org.nr. 998 997 801), postboks 448, 1327 Lysaker, som har bankkonsesjon og er under tilsyn av Finanstilsynet ([www.finanstilsynet.no](http://www.finanstilsynet.no)), postboks 1187 Sentrum. 0106 Oslo.

## 5. Kort beskrivelse av kort-tjenesten

Kredittkortet er et betalingskort som kan brukes i terminaler for betaling av varer og tjenester (betalingsterminaler), til uttak av kontanter i kontantautomater (minibanker) og innenfor andre bruksområder etter nærmere angivelse. Kortholder kan disponere betalingskortet innenfor avtalte beløpsgrenser. Benyttet kreditt tilbakebetales med tillegg av evt. Renter, avgifter og omkostninger.

## 6. Spill og veddemål mv.

Betalingskortet (herunder kontonummeret) skal ikke brukes 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. Bruk av betalingskortet i strid med denne bruksbegrensningen ansees som et vesentlig mislighold som gir Kortutsteder rett til å heve avtalen. Om Kortet benyttes i strid med denne bruksbegrensningen, er Kortholder erstatningsansvarlig overfor Kortutsteder for ethvert beløp som brukes, med tillegg av renter og omkostninger.

## 7. Etablering av avtaleforholdet

Kortavtalen – herunder omfattet disse Vilkårene - anses akseptert ved Kortholders fysiske eller elektroniske signatur. Dersom det ikke foreligger uttrykkelig aksept fra Kortholder anses Kortavtalen likevel for inngått fra det tidspunkt Kortholder (herunder omfattet tilleggskortholder) tar Betalingskortet i bruk. Dersom Kortholder ikke aksepterer Vilkårene skal Kortutsteder omgående varsles om dette. Kortholder anmodes om å sette seg grundig inn i Vilkårene og øvrig informasjon fra Kortutsteder før Betalingskortet tas i bruk.

Kortholder har angrerett i henhold til norsk lov. Dersom Kortholder har benyttet kortet, skal utestående tilbakebetales innen 30 dager etter at angreretten er utøvet. Renter og gebyr påløper i henhold til gjeldende prisliste. Ved bruk av angreretten skal Betalingskortet makuleres.

Betalingskortet utstedes med påtrykt gyldighetsperiode. Ved utløpet av gyldighetsperioden

vil Kortholder få tilsendt et nytt Betalingskort med mindre Betalingskortet er sperret av Kortutsteder eller Kortavtalen er lovlig sagt opp av en av Partene.

Dersom Kortutsteder krever det skal det fremlegges gyldig legitimasjon med bilde før mottak av Betalingskortet. Kortutsteder eller en representant for denne (for eksempel ansatt ved postkontor der kortet hentes) skal bekrefte at opplysningene er riktige.

Kortavtalen løper til den gyldig er sagt opp eller hevet av en av Partene, jf. pkt. 25 og 26 nedenfor.

Disse Vilkårene kan endres av Kortutsteder med 8 ukers varsel forutsatt at det foreligger saklig grunn. Dersom endringene ikke aksepteres, skal Kortholder omgående melde dette skriftlig til Kortutsteder. Fortsatt bruk av Kortet etter at det er varslet om endringer anses som aksept av endringene. For endring av renter og andre priser gjelder pkt. 10. All kommunikasjon mellom Partene skal skje på norsk med mindre noe annet er avtalt.

#### **8. Informasjon om bruk av kortet**

I informasjonen som Kortholder mottar, skal Kortholder særlig merke seg følgende punkter:

- a. Betalingskortets bruksområder
- b. I hvilke situasjoner betalingskortet (herunder betalingskortets nummer) kan brukes uten personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning eller underskrift 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 kode eller annen personlig sikkerhetsanordning samt råd om hvilke koder som ikke bør velges
- e. Beløpsgrenser som er fastsatt for den eller de bruksområder som betalingskortet kan benyttes til
- f. Kortholders rettigheter i medhold av finansavtaleloven § 54b
- g. Fremgangsmåten ved melding om tap av betalingskortet og/eller personlig kode/sikkerhetsanordning og sperring av betalingskortet i den forbindelse
- h. I hvilken utstrekning brukersteder har anledning til å reversere beløp på betalingskortet i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester
- i. Kortholders ansvar og risiko ved uautoriserte betalingstransaksjoner
- j. Nominell og effektiv rente for benyttet kreditt
- k. Regler om angrerett.

#### **9. Priser og prisinformasjon**

Informasjon om rente og andre kostnader ved å etablere, ha og bruke betalingskortet fremgår av Kortutstaders gjeldende prislister, kontoinformasjon samt av «Standardiserte europeiske opplysninger om forbrukerkreditt» (SEF-skjema). Ved bruk av betalingskortet i strid med de avtalte beløpsgrenser, kan Kortutsteder beregne overtrekksrente og/eller overtrekks-gebyr etter Kortutstaders til enhver tid gjeldende rente- og gebyrsatser for dette og som er inntatt i prislister.

Rente beregnes etterskuddsvis av det beløp som er trukket til enhver tid. Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrente av hovedstol og påløpte renter etter

lov om renter ved forsinket betaling. Forsinkelsesrenten skal likevel ikke være lavere enn den renten som til enhver tid gjelder i kredittforholdet. Rente, gebyrer og forsinkelsesrente kapitaliseres månedlig, slik at påløpt rente tillegges gjelden/hovedstolen månedlig og belastes kontoen månedlig. Det belastes renter for transaksjoner på konto fra første dag dersom ikke annet er avtalt. Kontoen belastes med renter og gebyrer etter de til enhver tid gjeldende satser. Ved bruk av betalingskortet i annen valuta enn den kortkontoen lyder på, blir transaksjonsbeløpet på salgsnotaen eller uttakskvitteringen omregnet fra brukerlandets valuta til norske kroner på samme dag som beløpet avregnes mellom utenlandsk bank og Kortholders bank. Hvilken dag omregningen 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.

#### **10. Regulering av renter og gebyrer mv.**

Kortutsteder kan ensidig forhøye rentesatsen for kreditten når endringene 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 Kortutstaders inntjeningssevne på sikt, omstrukturering av Kortutstaders innlån eller tilsvarende særlige forhold på Kortutstaders side samt når endringene er saklig begrunnet i en oppfølging av myndighetenes syn på bankers rentepolitikk. Endelig kan Kortutsteder ensidig forhøyer 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 Kortutstaders kostnader eller omlegging av Kortutstaders prisstruktur.

Endringene etter avsnittene ovenfor kan tidligst settes i verk seks uker etter at Kortutsteder ha sendt skriftlig varsel til Kortholder om endringen, jfr. finansavtaleloven §50 tredje ledd. Kortere frist kan likevel benyttes dersom endringene skjer som følge av at det er inntruffet en vesentlig endring i pengemarkedsrenten, obligasjonsrenten eller det generelle nivået for bankens innlån.

Varslet 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 fastsettelse av rentesats, gebyrer og andre kostnader skal det ikke skje urimelig forskjellsbehandling mellom Kortutsteders kunder.

Varsel om endring i rentesats, gebyrer og andre kostnader vil kommuniseres på Min Side (krever innlogging). Dersom Kortholder ikke har tilgang til Min side vil endringene kommuniseres på annen foretrukket kommunikasjonsform (e-post eller post).

#### **11. Anvendelse av kortet**

Betalingskortet kan anvendes i merkede betalingsterminaler, vare- og tjenesteleverandører på internett, i de fleste minibankautomater og for øvrig på annen måte anvist av Kortutsteder. Kortutsteder har intet ansvar for at Betalingskortet er anvendelig hos et bestemt Brukersted med mindre det kan påvises at Kortutsteder har opptrådt uaktsomt.

Betalingskortet benyttes i kombinasjon med inntasting av utdelt PIN-kode, Kortholders underskrift og/eller annen sikkerhetsprosedyre som Kortutsteder har anvist. Ved bruk av underskrift skal Kortholder på anmodning fremlegge gyldig legitimasjon med bilde. Kortholder skal sørge for å få utlevert gjenpart av signert kvittering etter at transaksjonen er gjennomført. I visse betalingsautomater og i tilknytning til kjøp av varer og tjenester via internett, telefon eller ved annen fjernkommunikasjon, kan Betalingskortet benyttes uten PIN-kode eller underskrift. Når det er registrert bruk av Betalingskortet, vil det bli lagt til grunn at Kortholder har igangsatt korttransaksjonen, med mindre registreringen skyldes teknisk svikt eller andre omstendigheter som Kortutsteder etter denne avtalen har risikoen for.

Betalingskortet er ment anvendt til kredittfinansiert handel og kontantuttak. Kortkontoen skal ikke benyttes som innskuddskonto. Skulle Kortholderen likevel ha positiv saldo på Kortkontoen, gis det ingen rentekompensasjon for dette, og Kortutsteder kan kreve å tilbakebetale positiv saldo til kunden.

#### **12. Vern om kort og kode. Melding ved tap**

Kortet er personlig og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn den betalingskortet er utstedt til. Kortholder må påse at uvedkommende ikke får kortet i hende.

Kortholder skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte den personlige koden eller annen personlig sikkerhetsanordning knyttet til betalingskortet så snart kortet er mottatt. Verken PIN-kode, kodekort, BankID eller annen sikkerhetsanordning må røpes for noen, heller ikke overfor politiet eller Kortutsteder. For øvrig skal koden/sikkerhetsanordningen ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med den. Personlig kode skal huskes. Dersom koden likevel må skrives ned, skal det gjøres på en slik måte at andre enn Kortholder ikke kan forstå hva sifrene gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nært til kortet.

Kortholder må melde fra til Kortutsteder eller Kortutsteders utpekte medhjelpere uten grunn

opphold dersom Kortholder blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingskortet, at uvedkommende har fått kjennskap til den personlige kode/sikkerhetsanordning eller på uautorisert bruk. 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.

Etter at slik melding er gitt, vil Kortutsteder hindre bruk av betalingskortet. Kortutsteder skal gi Kortholder en bekreftelse på at melding er gitt og tidspunktet for denne samt sørge for at Kortholder i 18 måneder fra underretning er gitt, kan dokumentere å ha foretatt slik underretning. Kortutsteder vil ikke kreve vederlag for slik melding. Kortholder skal straks melde fra til Kortutsteder dersom betalingskortet kommer til rette.

#### **13. Beløpsgrenser mv.**

Betalingskortet kan brukes innenfor avtalte beløpsgrenser for eksempel per belastning, per tidsperiode og totalt beløp. 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 sikkerhetsanordninger eller lignende. Kortutsteder skal snarest mulig etter endringen varsle Kortholder om forholdet.

#### **14. 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 kode/sikkerhetsanordning eller underskrift. Typiske situasjoner der forhåndsreservasjon kan skje er når betalingskortet er registrert i betalingsterminal på overnattingssteder eller når kortnummeret er oppgitt til brukersteder i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester ved post- eller telefonordre eller andre former for fjernsalg. Beløpet er normalt reservert i 2-6 dager, likevel slik at reservasjonen vil bli slettet når betalingen er registrert på kortkontoen. Dersom Kortholder ikke har akseptert en slik forhåndsreservasjon, kan Kortholder kontakte Kortutsteder for å få opphevet reservasjonen.

#### **15. Etterbelastning**

Kortholder kan etterbelastes for visse krav som har oppstått i tilknytning til blant annet hotellopphold, billeie eller lignende, dersom Kortholder ved bestillingen av tjenesten eller avtalen med brukerstedet har akseptert dette eller blitt gjort oppmerksom på Kortutsteders rett til slik etterbelastning. Slik etterbelastning skjer på grunnlag av avtalen om hotellopphold, billeie eller lignende og skjer uten at Kortholder på ny avgir personlig kode/sikkerhetsanordning eller underskrift. Brukersteder i Norge er forpliktet til å gi/sende forhåndsvarsel til Kortholder om etterbelastning som ikke skjer i umiddelbar tilknytning til bruken av betalingskortet. Dersom Kortholder ikke har autorisert det eksakte beløpet har Kortholder rett til å kreve stansing og tilbakekall av beløpet knyttet til slik

etterbelastning, jf. pkt. 20, uavhengig av om Kortholder har mottatt forhåndsvarsel fra Brukerstedet eller ikke.

#### **16. Tilbakekall av betalingstransaksjoner**

Betaling har skjedd når en korttransaksjon (betalingsoppdraget) er godkjent av Kortholder og akseptert av betalingssystemet. Kortholder kan ikke stanse eller tilbakekalle en betalingstransaksjon jfr finansavtaleloven § 28 etter at Kortholder har samtykket til transaksjonen for eksempel ved bruk av personlig kode/sikkerhetsanordning eller underskrift.

#### **17. Kvittering og egenkontroll**

Kvitteringen som Kortholder får ved bruk av betalingskortet bør oppbevares for senere kontroll mot oversikt fra Kortutsteder over transaksjoner på kortkontoen. Kortholder må 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.

#### **18. Fakturering og betaling**

Betaling for bruk av Kortet skal skje etter de vilkår som settes av Kortutsteder. Vilkårene for betaling fremgår av Kortutstедers månedlige faktura, og Kortholder plikter å betale det der angitte minstebeløp ved forfall. Minstebeløpet vil utgjøre et beløp som medfører at den til enhver tid utestående kreditt blir nedbetaling i løpet av 5. Kortholder har til enhver tid rett til å tilbakebetale kreditten helt eller delvis uavhengig av avtalt forfallsdato. Dersom betaling ikke skjer til rett tid i henhold til faktura vil inkluderte forsikringer opphøre og kortutsteder kan sperre betalingskortet. Kortutsteder kan også sperre muligheter for å ta ut opptjent bonus. Ved forsinket betaling belastes forsinkelsesrenter og gebyrer etter inkassolovens bestemmelser, se også avtalens pkt. 9

Eventuelle avtaler Kortholder har inngått med Kortutsteder om rentefri periode på enkeltkjøp vil umiddelbart avsluttes og gjenværende beløp overføres til rentebærende saldo dersom inndrivning av kreditten sendes til inkasso. Dette skal varsles samtidig med at Inkassovarsel sendes ut. Avtale mellom Kortholder og Kortutsteder anses i dette tilfellet for å være brutt av Kortholder, og rente vil beregnes fra datoen avtalen ble brutt (ved oversending til inkasso). Belastet gebyr for tjenesten vil ikke bortfalle.

#### **19. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent**

Kortholder kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløpet for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingsmottageren hvis Kortholder kan påvise at

- Kortholder ikke har autorisert det eksakte beløpet for betalingstransaksjonen, og
- 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 belastningen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal Kortutsteder enten tilbakeføre det fulle beløpet for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

#### **20. Ansvar for uautorisert bruk av betalingskortet**

Kortutsteder er ansvarlig for uautoriserte belastninger (betalingstransaksjoner) med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor. Betalingstransaksjonen ansees som uautorisert hvis Kortholder ikke har godkjent den enten før eller etter at transaksjonen er gjennomført. Kortholder svarer med inntil kr. 450 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tapt eller stjålet betalingskort dersom personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning er brukt. Det samme gjelder betalingstransaksjoner som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingskort dersom Kortholder har mislyktes i å beskytte nevnte personlige sikkerhetsanordning og denne er brukt. Kortholder svarer med inntil kr. 12.000 ved uautoriserte betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at Kortholder ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter pkt. 12 i denne avtale.

Dersom tapet skyldes at Kortholder forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene i denne avtale, 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 underrettet Kortutsteder i samsvar med pkt. 12, med mindre Kortholder har opptrådt svikaktig. Kortholder er heller ikke ansvarlig hvis Kortutsteder ikke har sørget for at Kortholder kan foreta en slik underretning, jfr finansavtaleloven § 34 annet ledd annet punktum. Kortholders ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 36 i tilfelle betalingskortsystemet ikke oppfyller forsvarlige standarder og den uautoriserte bruken har sammenheng med dette.

#### **21. Reklamasjon. Tilbakeføring**

Bestrider Kortholder å ha ansvar for et transaksjonsbeløp 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 eller burde ha blitt 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 mottagelse av skriftlig innsigelse fra Kortholder har anlagt søksmål eller bragt 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. 450 med mindre betalingskortet er brukt uten personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning.

Tilbakeføringsplikten etter første og annet avsnitt gjelder heller ikke feilregistrering 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 han 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 reklamasjon og etterfølgende tilbakeføring blir klart at Kortholder likevel er ansvarlig for betalingsstransaksjonen, kan Kortutsteder foreta retting ved å gjenbelaste kontoen.

## **22. Kjøpsrettslige innsigelser – finansavtaleloven § 54b**

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 § 54b 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). Kortutsteders 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.

## **23. Kortutsteders sperring av betalingskortet av sikkerhetsmessige årsaker mv.**

Uavhengig av om Kortutsteder har mottatt underretning fra Kortholder etter punkt 11, kan Kortutsteder sperre betalingskortet dersom det foreligger saklige grunner, knyttet til betalingskortets sikkerhet eller mistanke om uautorisert eller svikaktig bruk.

Saklig grunn foreligger i hvis:

i) det har løpt mer enn 24 måneder siden siste transaksjon, dette gjelder når godskrivning av renter ikke medregnes

ii) kortholder med forsett har brukt kontoen til ulovlige formål

iii) kortholder har oppgitt uriktige opplysninger for å få innvilget kredittkort og/eller tjenester og korrekte opplysninger ville ha ført til avslag fra banken

iv) kortholder ikke er lovlig bosatt innenfor EØS

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 sperres, eller, dersom dette er umulig, 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 slikt varsel.

## **24. Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende**

Kortutsteder er ansvarlig for Kortholders tap dersom Kortholders konto uberettiget er belastet som følge av teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende omstendigheter, herunder slik feil oppstått på brukerstedet. Dersom Kortholder påberoper teknisk svikt i kortsystemet, skal Kortutsteder sannsynliggjøre at systemet fungerte slik 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.

## **25. 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. Ved oppsigelse vil inkluderte forsikringer opphøre, og oppsparte, men ikke benyttede bonuspoeng vil slettes.

## **26. Kortutsteders oppsigelse og heving av avtalen**

Kortutsteder kan skriftlig si opp avtalen med minst to måneders varsel dersom det foreligger saklig grunn som presisert i pkt 23. Forhold etter ii) og iii) gir kortutsteder rett å si opp kontoavtalen med øyeblikkelig virkning. Grunnen til oppsigelse skal opplyses. Ved slik oppsigelse skal Kortholder få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift for tjenester. Avtalens vilkår for innbetaling av Kortutsteders tilgodehavende endres ikke som følge av oppsigelsen.

Kortutsteder kan med to måneders varsel nedjustere ubenyttede kredittrammer når det er saklig begrunnet i endringer i myndighetsbestemte krav eller andre rammebetingelser for Kortutsteder. Kortutsteder kan skriftlig heve avtalen ved vesentlig mislighold fra Kortholders side.

Vesentlig mislighold foreligger hvis:

i) kortholder har tilbakeholdt eller forfalsket opplysninger og/eller nødvendig dokumentasjon etter at kortutsteder har vært tydelig overfor kontohaver at fremlegging slik informasjon er en forutsetning for innvilgende av konto.

ii) kortholder er formål for konkurs eller gjeldsforhandling etter konkursloven

iii) kortholder har handlet i strid med god tro og redelighet.

Videre kan banken sperre og/eller heve avtalen med umiddelbar virkning hvis banken har begrunnet mistanke om at kontoen blir benyttet på en måte eller til formål som er ulovlig. Grunnen til heving skal opplyses. Ved oppsigelse og/eller heving vil inkluderte forsikringer opphøre, og oppsparte, men ikke benyttede bonuspoeng vil slettes.

### **27. Overdragelse av kredittavtalen**

Dersom kredittavtalen blir hevet av Kredittgiver som følge av

vesentlig mislighold fra Kredittkunden, har kredittgiver rett til å selge

den misligholdte fordringen til en annen finansinstitusjon uten

låntakers forutgående samtykke. Kortutsteder kan også ellers overdra alle rettigheter og forpliktelser etter

Kredittavtale til en annen finansinstitusjon eller lignende institusjon ved salg/ overdragelse av

Kortutsteders portefølje eller deler av denne. Kortutsteder kan i slike tilfeller overføre alle registrerte

opplysninger om Kortholder til denne tredjeparten. Kortholder kan ikke overdra rettigheter eller

forpliktelser etter Kredittavtalen..

### **28. Regulering av kredittgrense**

Banken forbeholder seg retten til å redusere det innvilgede kredittbeløp dersom det foreligger saklig grunnlag for dette. All videre rett til opptrekk kan da

inndras ved at kredittgrensen reduseres til allerede optrukket beløp. Kontohaver skal informeres om dette.

dette.

### **29. Tvisteløsning –Finansklagenemnda**

Oppstår det en 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 uretmessig belastning av kortkonto. Henvendelser til Finansklagenemnda sendes

Finansklagenemnda, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo. Telefon 23 13 19 60. For nærmere informasjon se

[www.finansklagenemnda.no](http://www.finansklagenemnda.no)



# VILKÅR FOR BETALINGSTJENESTER OG KONTOHOLD

Gjelder fra 01.01.2023

## 1. Innledning

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

## 2. Generelt om disponering av kontoen

Kontoen er kredittkonto med tilhørende rammekreditt. Kontoen kan brukes til innbetaling, uttak og andre betalingstransaksjoner i samsvar med kontoavtalen. Kontoen føres i norske kroner med mindre annet er avtalt. Disponibel saldo på konto kan tas ut ved å benytte uttaksfunksjonen på bankens nettsider. Banken vil da sørge for at overføring av angitt beløp til den angitte konto behandles senest innen to virkedager. Som disponibel saldo regnes den kreditt som er tilgjengelig innenfor kundens innvilgede kredittramme med fradrag for uttaksordrer som er under behandling og ev. påløpte renter e.l. som skal belastes kontoen. Innbetaling til kontoen kan kun skje ved overføring fra konto som kontohaver disponerer i en annen norsk bank til Komplett Bank der kontohavers kontonummer i Komplett Bank angis som KID. Uttak kan kun skje til en konto i annen norsk bank.

Banken skal kontrollere at den som disponerer kontoen er berettiget til det. Vedkommende skal bekrefte transaksjonen ved hjelp av sikkerhetsanordninger som er avtalt. Banken kan avslå å utføre en betalingsordre dersom den er i tvil om vedkommendes disposisjonsrett til kontoen. Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt. Uberettiget belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart. Kontohaver kan kreve kontoen sperret, for eksempel fordi det er fare for at andre enn kontohaver eller disponent kan belaste kontoen på uberettiget måte. Skal det disponeres over en avdød persons konto, må det fremlegges skifteattest fra tingretten.

## 3. Mottak av betalingsordre

En betalingsordre anses mottatt av banken på det tidspunktet banken mottar alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre betalingen. Betalingsordre som ikke er levert til banken på en virkedag, anses mottatt påfølgende virkedag. Mottar banken betalingsordren etter kl. 13.00, eventuelt et annet tidspunkt som er særlig angitt for den enkelte betalingstjenesteavtale, anses betalingsordren mottatt den påfølgende virkedag. Hvis en betalingsordre først skal gjennomføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode skal betalingsordren anses mottatt den avtalte dagen hvis dette er en virkedag, og ellers den påfølgende virkedagen. Banken vil starte behandlingen av en betalingsordre samme dag som ordren anses mottatt. Banken kan likevel la være å behandle ordren før det er dekning på konto for overføringsbeløpet med tillegg av avtalte priser og

kostnader. Mottatte betalingsordre som ikke skal utføres straks, vil bli utført selv om det i tiden mellom oppdraget er gitt og oppdraget skal utføres inntreffer forhold som gjør at vedkommende ikke kunne ha gitt oppdraget. Dette kan for eksempel gjelde der ordren er gitt av en fullmektig og fullmakten deretter opphører, kontohaver dør etter at oppdraget er gitt med videre. Kontohaver kan likevel tilbakekalle eller stanse ordren etter reglene i pkt 11. Etter at kontoforholdet er opphørt, vil en tidligere innlagt betalingsordre ikke bli gjennomført. Ved flere betalingsordre som skal utføres samme dag, har banken intet ansvar for i hvilken rekkefølge betalingsordrene blir belastet kontoen, eventuelt hvilke betalingsordre som ikke blir gjennomført på grunn av manglende dekning. Banken er ansvarlig for gjennomføring av en betalingstransaksjon inntil mottakers bank har mottatt det overførte beløpet.

## 4. Overføringstid for betalingstransaksjoner

Banken vil overføre beløpet angitt i betalingsordren til betalingsmottakerens bank senest innen utløpet av virkedagen etter at betalingsordren anses mottatt etter reglene over. For betalingstransaksjoner i norske kroner i Norge vil beløpet dessuten godskrives betalingsmottakers bank samme dag som betalerens konto belastes. Det vises for øvrig til avtalens pkt. 2.

## 5. Avvisning av betalingsordre

Banken kan avvise betalingsordre dersom ikke alle vilkårene i kontoavtalen (herunder vilkår for den enkelte betalingstjeneste) er oppfylt eller det er bestemt i eller i medhold av lov. Avvisningsgrunn vil typisk være at det ikke er dekning på kontoen for det beløp som skal belastes, betalingsordren mangler nødvendige opplysninger for å kunne gjennomføres, betalingsmottakerens konto ikke er i annen norsk bank eller kontoforholdet i banken er opphørt eller sperret. En betalingsordre som er avvist regnes som ikke mottatt. Dersom banken gjennomfører dekningskontroll og det ikke er dekning på kontoen på belastningsdag, kan banken uten hensyn til bestemmelsene foran, i inntil fem påfølgende virkedager forsøke å belaste kontoen (med dekningskontroll).

## 6. Tilbakekall av betalingsordre

Betaler kan ikke tilbakekalle en betalingsordre etter at den er mottatt av banken. For betalingsordre som skal gjennomføres på en senere dag, kan betaler likevel tilbakekalle betalingsordren inntil utgangen av virkedagen før den avtalte betalingsdagen. Dersom betalingsordren tilbakekalles er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av tilbakekallet.

## 7. Bankens ansvar for utføring av betalingsordre

Banken er ansvarlig overfor kontohaver for korrekt gjennomføring av betalingstransaksjonen, med mindre banken kan bevise at mottakerens bank har mottatt

beløpet innen utløpet av overføringstiden. Er banken ansvarlig, skal den uten ugrunnet opphold overføre beløpet for betalingstransaksjonen til kontohaver og eventuelt gjenopprette tilstanden på kontohaver konto slik den ville vært om den mangelfullt gjennomførte betalingstransaksjonen ikke hadde funnet sted, herunder dekke kontohavers rentetap. Bankens ansvar omfatter også gebyrer og renter kontohaver må betale som følge av at en betalingstransaksjon ikke er blitt korrekt gjennomført. Bankens ansvar etter avsnittet over er betinget av at kontohaver reklamerer uten ugrunnet opphold etter at kontohaver ble eller burde blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter at betalingstransaksjonen skulle vært gjennomført. Ved kontohavers reklamasjon skal banken umiddelbart forsøke å spore betalingstransaksjonen og melde fra til kontohaver om utfallet. Hvis kontohaver hevder at en betalingstransaksjon ikke er korrekt gjennomført, påhviler det banken å bevise at transaksjonen er korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller andre feil. Forsinkelse eller manglende gjennomføring av betalingstransaksjonen etter at beløpet er korrekt overført til betalingsmottakers bank er et forhold mellom mottaker og dennes bank. Før øvrig vises det til reglene om bankens ansvar i finansavtaleloven §§ 40 til 42.

#### **8. Feilaktig godskrivning av konto eller belastning av for lite beløp. Retting**

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

#### **9. Feilaktig belastning av konto**

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

#### **10. Plikter ved bruk av betalingsinstrument**

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

betalingsinstrumentet så snart instrumentet er mottatt. Kontohaver vil ved inngåelse av avtalen og mens avtaleforholdet løper kunne motta informasjon fra banken med råd om oppbevaring av betalingsinstrumentet, personlig kode eller annen lignende sikkerhetsprosedyre samt råd om hvilke koder som ikke bør velges, informasjon om de beløpsgrenser som er fastsatt for bruksområder som betalingsinstrumentet kan benyttes til samt fremgangsmåten ved melding om tap av betalingsinstrumentet og/eller personlig sikkerhetsanordning. Hvis kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrumentet, eller på urettmessig bruk, skal kontohaver uten ugrunnet opphold underrette banken eller den banken har oppgitt. Etter at slik underretning er gitt, vil banken hindre bruk av betalingsinstrumentet. Banken skal sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik underretning. Banken vil ikke kreve vederlag for melding om tap av betalingsinstrument/personlig sikkerhetsanordning.

#### **11. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsordre**

Har banken gjennomført en betalingstransaksjon til det kontonummer som kontohaver har angitt i betalingsoppdraget, skal den anses å være korrekt gjennomført av banken med hensyn til hvem som er rett betalingsmottaker. Banken har ikke ansvar for feil gjort av kontohaver da betalingsordren ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto, feil KID-nummer eller lignende. Banken er likevel ansvarlig for feil i en betalingsordre gitt i bankens nettbaserte betalingstjeneste dersom den nettbaserte betalingstjenesten ikke gir den sikkerhet mot slik feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan vente. Banken er heller ikke ansvarlig dersom kontohaver bevisst har oversett en særskilt varslingsordning etablert for å hindre slik feilbruk. Det samme gjelder tap som skyldes forsettlig eller grovt uaktsom feilbruk fra kontohavers side. Ved avgjørelsen av om tapet skyldes grov uaktsomhet fra kundens side, skal det blant annet legges vekt på om slike krav til forsiktighet og egenkontroll som med rimelighet kan stilles til brukerne av nettbaserte betalingstjenester er blitt klart tilsidesatt, og i hvilken utstrekning den nettbaserte betalingstjenesten gir slik sikkerhet mot feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan forvente. Selv om banken ikke er ansvarlig for at en betalingstransaksjon ikke er blitt gjennomført korrekt, vil banken likevel treffe rimelige tiltak for å få beløpet tilbakeført. Banken kan kreve gebyr av kontohaver for slik bistand.

#### **12. Ansvar ved uautoriserte betalingstransaksjoner**

Banken er ansvarlig for uautoriserte uttak eller annen belastning (betalingstransaksjoner) av kontoen med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor. Betalingstransaksjonen anses som uautorisert hvis kontohaver ikke har godkjent den, enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført. Kontohaver svarer med inntil kr 450 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tapt

eller stjålet betalingsinstrument dersom personlig sikkerhetsanordning er brukt. Det samme gjelder for betalingstransaksjoner som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument dersom kontohaver har mislyktes i å beskytte nevnte personlige sikkerhetsanordning og denne er brukt. Kontohaver svarer for hele tapet ved uautoriserte betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser beskrevet i pkt 10. Dersom betalingstransaksjonen har skjedd ved bruk av et elektronisk betalingsinstrument, svarer kunden likevel bare med inntil kr 12 000. Dersom tapet skyldes at kontohaver forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene beskrevet i pkt 10, skal kontohaver bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kontohaver har optrådt svikaktig. Kontohaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingsinstrument etter at kontohaver har underrettet banken i samsvar med pkt 10, med mindre kontohaver har optrådt svikaktig. Kunden er heller ikke ansvarlig hvis banken ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik underretning, jf. finansavtaleloven § 34 annet ledd annet punktum. Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 36.

### **13. Reklamasjon. Tilbakeføring**

Bestrider kontohaver å ha godkjent en betalingstransaksjon, skal banken dokumentere at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil. Bestrider kontohaveren etter dette å ha ansvar for en belastning etter ansvarsreglene over, skal banken straks, og senest innen utgangen av den påfølgende virkedagen tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaveren setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at denne ble eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken har rimelige grunner til mistanke om svik og innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontohaveren har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Blir saken avvist av nemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen banken ble kjent med avvisingen. Dersom kontohaver mistenker at han kan ha blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med belastningen, kan banken kreve at kontohaver anmelder forholdet til politiet. Banken har rett å kreve en skriftlig redegjørelse om forholdene rundt en reklamasjon.

Dersom det etter reklamasjon og etterfølgende tilbakeføring blir klart at kontohaver likevel er ansvarlig for betalingstransaksjonen, kan banken foreta retting ved å gjenbelaste kontoen.

### **14. Motregning**

Banken kan ikke motregne i innestående på konto eller i beløp som banken har fått til disposisjon for å gjennomføre betalingsordre, unntatt for forfalt krav som springer ut av kontoforholdet. Videre kan banken

motregne mot innestående på konto krav som er oppstått som følge av straffbart forhold. Banken kan utøve tilbakeholdsrett (sperre konto) på samme vilkår som for motregning. Bestemmelsen over er ikke til hinder for at det etter gjeldende lovgivning etableres frivillig eller tvungen sikkerhetsrett i kontoen.

### **15. Bruk av kontoen for betalingstransaksjoner**

Kontoen kan brukes til betalingstransaksjoner. Kontoen kan disponeres ved bruk av de betalingsinstrumenter som banken til enhver tid tilbyr sine kunder og som banken og kontohaver har inngått nærmere avtale om. Banken kan ikke uten saklig grunn avslå søknad fra kontohaver om å få disponere kontoen med bestemte betalingsinstrumenter. Beløpet angitt i betalingsordren vil bli overført til det kontonummer som er oppgitt i ordren. Dette gjelder også i de tilfeller oppgitt kontonummer tilhører en annen enn den mottaker (person/foretak) som er oppgitt med navn og adresse i betalingsordren. Banken kan sperre kontoen for betalingstransaksjoner generelt eller for bruk med et bestemt betalingsinstrument hvis det foreligger objektivt begrunnede hensyn i forhold til misbruk, enten av kunden selv eller av en uberettiget tredjemann. Banken på samme grunn sperre kontoen for bruk med bestemte betalingsinstrumenter hvis det oppdages sikkerhetsmessige svakheter ved betalingsinstrumentet eller dersom det er mistanke om at tjenesten generelt kan bli utsatt for svindelforsøk. Banken skal varsle kontohaver om eventuell sperring og årsak til denne. Varsel skal gis før kontoen og/eller betalingsinstrumentet sperres hvis mulig eller senest umiddelbart etter sperringen. Dersom slikt varsel vil stride mot lov eller bestemmelser, eller et varsel vil skade saklig begrunnede sikkerhetshensyn, kan banken unnlate å gi slikt varsel. Ved opphør av kontoforholdet eller avtaleforholdet for den enkelte betalingstjeneste, eller hvis banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbakelevere eventuelle ubenyttede sjekkblanketter, kort og andre betalingsinstrumenter knyttet til kontoen.

### **16. Midlertidig opphør av bankens plikter (force majeure)**

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

### **17. Kontoinformasjon og kontroll**

Banken gir kontohaver kontoutskrift hver måned dersom det har vært bevegelse på kontoen. Hvert år sender banken årsoppgave i henhold til ligningslovens

regler. Kontoutskriften inneholder saldo og alle bevegelser på kontoen siden forrige utskrift. Kontobevegelsene vil blant annet inneholde informasjon om betaler eller betalingsmottaker der dette er mulig, overført beløp for belastning eller godskriving, gebyrer for transaksjonen, og dato for beregning av renter. Kontoinformasjonen vil bli stilt til kontohavers rådighet på den måte som er avtalt og på en slik måte at kontohaver kan lagre og reproducere informasjonen uendret. Informasjon om kontoforholdet kan også bli gitt på annen måte, for eksempel som en del av andre tjenester, herunder nettbank og så videre. Kontohaver skal snarest mulig kontrollere at opplysningene fra banken om kontoforholdet er overensstemmende med kontohavers egne opplysninger eller noteringer. Ved uoverensstemmelser skal kontohaver varsle banken uten ugrunnet opphold. Se pkt 13 om reklamasjonsfrist i tilfelle uautoriserte belastninger.

#### **18. Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen**

Ved godskriving eller belastning av konto skjer renteberegningen i henhold til finansavtaleloven § 27. Dette betyr i hovedtrekk at innskudd til kontoen renteberegnes fra og med den virkedag beløpet er mottatt av banken. Ved uttak fra kontoen vil banken beregne renter av beløpet til og med dagen før kontoen belastes.

#### **19. Endring av kontoavtalen**

Er partene enige om det, kan kontoavtalen endres. Endringen skjer i utgangspunktet på samme måte som ved inngåelse av ny avtale. Banken kan likevel ensidig endre kontoavtalen til kontohavers skade to måneder etter at banken har sendt skriftlig varsel til kunden om endringen. Kontohaver anses å ha akseptert endringen hvis kontohaver ikke varsler banken skriftlig om det motsatte og sier opp kontoavtalen før iverksettelsesdatoen. I varselet om endring av avtalen skal banken opplyse om dette og om at kontohaver i så fall har rett til å si opp avtalen straks og vederlagsfritt innen iverksettelsesdatoen. For informasjon om endringer i priser og renter, se Vilkår for Komplett Bank MasterCard.

#### **20. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen**

Kontohaveren kan uten forhåndsvarsel si opp kontoavtalen, med mindre annet særskilt er avtalt for den enkelte konto eller betalingstjeneste. Kontohaver skal i så fall straks få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter, men med fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Ved uttak av større beløp eller ved uttak i utenlandsk valuta, kan banken likevel kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner. Kontohaver kan heve avtalen dersom det fra bankens side foreligger vesentlig brudd på kontoavtalen. Krav om heving må fremsettes innen rimelig tid etter at kontohaveren ble eller burde ha blitt klar over hevingsgrunnen. Ved oppsigelse fra kontohaver etter varsel fra banken om endringer i kontoavtalen til skade for kunden eller ved heving, skal kontohaveren få

utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontohaver skal i så fall også få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift.

#### **21. Bankens oppsigelse og heving av avtalen**

Banken kan skriftlig si opp avtalen med minst to måneders varsel dersom det foreligger saklig grunn og det ikke er avtalt bindingstid for innskuddet.

Saklig grunn foreligger i hvis:

- i) det har løpt mer enn 24 måneder siden siste transaksjon, dette gjelder når godskriving av renter ikke medregnes
- ii) kontohaver med forsett har brukt kontoen til ulovlige formål
- iii) kontohaver har oppgitt uriktige opplysninger for å få innvilget konto og/eller tjenester og korrekte opplysninger ville ha ført til avslag fra banken
- iv) kontohaver ikke er lovlig bosatt innenfor EØS

Forhold etter ii) og iii) gir banken rett å si opp kontoavtalen med øyeblikkelig virkning.

Grunnen til oppsigelsen skal opplyses. Ved slik oppsigelse fra bankens side skal kontohaveren få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontohaver skal få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift. Banken kan skriftlig heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kontohaverens side. Grunnen til hevingen skal opplyses. Tilsvarende oppsigelses- og hevingsrett gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til en konto.

Vesentlig mislighold foreligger hvis:

- i)kontohaver har tilbakeholdt eller forfalsket opplysninger og/eller nødvendig dokumentasjon etter at banken har vært tydelig overfor kontohaver at fremlegging slik informasjon er en forutsetning for innvilgende av konto
- ii)kontohaver er formål for konkurs eller gjeldsforhandling etter konkursloven
- iii)kontohaver har handlet i strid med god tro og redelighet

Banken kan, etter skriftlig varsel, sperre og/eller heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kontohavers side. Grunnen til hevingen og virkinger av hevingen skal opplyses og kontohaver skal gis en frist på to uker til å eventuelt rette på forholdet, dette gjelder dog ikke hvis kunden har handlet i tråd med pkt i) og/eller iii)

Videre kan banken sperre og/eller heve avtalen med umiddelbar virkning hvis banken har begrunnet mistanke om at kontoen blir benyttet på en måte eller til formål som er ulovlig.

#### **22. AVVIKLING**

Dersom det er nødvendig for at banken skal kunne oppfylle plikter i lov eller i medhold av lov, pålegg fra



offentlig myndighet eller domstol, eller sanksjonsregelverk kan banken sperre og/eller avvikle kontoen.

Før banken iverksetter sperring og/eller avvikling skal kontohaver varsles hvis det er mulig. I tilfelle banken på grunn av rettslige eller faktiske forhold er forhindret i å varsle, skal varsling finne sted straks forholdet er bortfalt, med mindre det åpenbart er unødvendig. Varsel skal forenes med en begrunnelse, med mindre lov eller regler gitt i medhold av lov eller pålegg fra offentlig myndighet eller domstol er til hinder for det.

Banken har rett til å sperre konto og betaltjenester og bringe kontoavtalen til opphør ved kontohavers død.

### **23. Tvisteløsning - Finansklagenemnda**

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

### **24. Om bankens virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet**

Bankens hovedaktivitet er bank- og finansieringsvirksomhet, med konsesjon fra Finansdepartementet etter bank- og finanslovgivningen. Banken står under tilsyn av Finanstilsynet og er registrert i blant annet Foretaksregisteret. Bankens foretaksnummer fremgår av bankens avtaler og på bankens nettsider. Banken er ikke merverdiavgiftspliktig med hensyn til kontohold og betalingstjenester. Bankens virksomhet med mottak av innskudd, kontohold og ytelse av betalingstjenester er bl.a. regulert i forretningsbankloven, finansieringsvirksomhetsloven, banksikringsloven, betalingssystemloven og finansavtaleloven. Disse lovene er elektronisk tilgjengelig på [www.lovdatabank.no](http://www.lovdatabank.no).

### **25. Rekkefølge ved motstrid e.l. mellom avtaler**

Ved motstrid mellom eller uklarheter som utspringer fra «Vilkår for betalingstjenester og kontohold» og «Vilkår for Komplett Bank MasterCard» går «Vilkår for Komplett Bank MasterCard» foran.

