

# VILKÅR FOR BETALINGSTJENESTER OG KONTOHOLD

Gjelder fra 15.02.2018

## 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 betalingstjenesteaftale, 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 punkt 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, 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 GODSKRIVING 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 UAUTHORISERTE 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 1200 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 unnlat å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser beskrevet i punkt 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 unnlat å oppfylle forpliktelsene beskrevet i punkt 10, skal kontohaver bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kontohaver har opptrådt 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 punkt 10, med mindre kontohaver har opptrådt 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**

Bestriker 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. Bestriker kontohaveren etter dette å ha ansvar for en belastning etter ansvarsreglene over, skal banken 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 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 avvisningen. 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.

#### **14. MOTREGNING**

Banken kan ikke motregne i innstående 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 innstående 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 banken antar at det er konkret fare for misbruk, enten av kunden selv eller av en uberettiget tredjemann. Banken kan også 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. 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 sjekkbilletter, 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 inntre 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 godskrivning, 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 reprodusere 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 punkt 13 om reklamasjonsfrist i tilfelle uautoriserte belastninger.

#### **18. RENTER OG RENTEBEREGNING. KOSTNADER VED Å OPPRETTE, DISPONERE ELLER AVVIKLE KONTOEN**

Ved godskrivning 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 det respektive produkt.

#### **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. 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.

#### **22. 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.

#### **23. 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).

#### **24. REKKEFØLGE VED MOTSTRID E.L. MELLOM AVTALER**

Ved motstrid mellom eller uklarheter som utspringer fra «Vilkår for betalingstjenester og kontohold» og «Vilkår for Fleksibelt Lån» eventuelt «Vilkår for Komplett Bank MasterCard» går Vilkår for det respektive produkt foran.