Generelle regler for selvbetjening - Privatkunder

Gældende fra den 11. september 2025

Selvbetjenings anvendelsesmuligheder

Selvbetjening dækker over flere adgangsmuligheder, Netbank, mobilbank etc. herefter kaldet "Netbank".

Netbank giver dig mulighed for elektronisk og på egen hånd at få et overblik over konti, administrere den daglige økonomi, tiltræde nye produkter og kommunikere med Dragsholm Sparekasse.
Derudover kan du selv tilmelde dig de mulige funktioner, der fremgår i Netbank, og nogle funktioner vil du også selv kunne afmelde i Netbank. Andre funktioner vil være omfattet af særskilte aftalevilkår, som du skal acceptere første gang, funktionen anvendes. Indholdet af Netbank ændres løbende i takt med, at der udvikles nye produkter og funktioner.

Netbank og Mobilbank

Netbanken og Mobilbank er det samme. Netbanken kan tilgås via Dragsholm Sparekasses hjemmeside, og det er Mobilbanken, hvis du bruger Dragsholm Sparekasses app på din smartphone eller tablet.
Disse vilkår gælder, uanset hvilken løsning du vælger.

Er du under 18 år får du en udgave af Netbank med begrænsede anvendelsesmuligheder.

Medmindre andet er særskilt aftalt, vil tilslutning til Dragsholm Sparekasses Netbank omfatte kundens nuværende og fremtidige konti og depoter i Dragsholm Sparekasse med undtagelse af specialkonti såsom garantier, børneopsparinger, børne-, lånesags- samt deponeringskonti med flere. Adgangen til eventuelle fremtidige konti og depoter vil desuden gælde for alle brugere på netbankaftalen med eksisterende fuld adgang, medmindre andet aftales særskilt.

Adgang til Netbank

Tilmelding til Dragsholm Sparekasses Netbank sker efter individuel vurdering af kundeforholdet. Dragsholm Sparekasse er berettiget til at afvise en tilmelding helt eller delvist.

Fuldmagt

Din adgang til andre konti end dine egne, kræver udstedelse af en fuldmagt fra kontohaver. Dragsholm Sparekasse kan hjælpe hermed.

Fuldmagtsgiver hæfter for fuldmagtshavers dispositioner.

Du er selv ansvarlig for at fuldmagtshaveren får kendskab til fuldmagten og dens omfang samt disse "Generelle regler for selvbetjening".

MitID

For at kunne anvende Netbank skal du have et MitID. der anvendes som sikkerhed i flere af selvbetjeningsløsningerne.

Du får ved tilmelding til Netbank oprettet et MitID. Hvis du har MitID i forvejen, kan du anvende det eksisterende MitID i Netbank.

”Reglerne for MitID til Netbank og offentlig digital signatur” betragtes, som en del af dine vilkår for brugen af Netbank. Her kan du bl.a. læse mere om bruger-id mv,, samt om spærring af dit MitID.

Reglerne for MitID til Netbank og offentlig digital signatur findes på www.MitID.nu.

Øvrige sikkerhedsløsninger

Vilkår der er knyttet til opbevaring og anvendelse af brugernummer, brugernavn og adgangskoder

Koder udstedes afhængigt af hvilke systemer der er valgt på den separate selvbetjeningsaftale. Koder til nye brugere sendes i separat kodebrev umiddelbart efter indgåelse af selvbetjeningsaftalen og er af sikkerhedsmæssige hensyn kun gyldige i 2 måneder fra afsendelsen.

Brugernummer er et 11-cifret tal, der entydigt identificerer brugeren overfor systemerne. Brugernummeret dannes i forbindelse med brugerens tilmelding til systemerne og udleveres skriftligt på selvbetjeningsaftalen.

Brugernavn er et alias på mellem 8 og 34 karakterer, der entydigt identificerer brugeren overfor systemerne. Brugernavn vælges af brugeren i forbindelse med tilmeldingen til systemerne og kan erstatte brugernummeret ved adgang til systemerne.

Kort adgangskode er et 4-cifret tal, der, sammen med brugernummeret, giver brugeren adgang til systemerne. Kort adgangskode dannes første gang i forbindelse med brugerens tilmelding til systemerne og sendes i et separat kodebrev til brugeren uden at koden kommer til Dragsholm Sparekasses kendskab. I forbindelse med at brugeren logger på systemerne første gang skal koden ændres.

Adgangskoder bør læres udenad. Hvis du ikke kan lære koderne udenad, skal de opbevares forsvarligt, så andre ikke får kendskab til dem. Du har pligt til, med passende mellemrum, at kontrollere, at brugernummer og adgangskoder ikke er mistet.

SMSBank adgangskode er et 4-cifret tal, der, sammen med brugernummeret, giver brugeren adgang til systemerne. SMSBank adgangskode dannes første gang i forbindelse med brugerens tilmelding til systemerne og sendes i et separat kodebrev til

brugeren uden at koden kommer til Dragsholm Sparekasses kendskab. I forbindelse med at brugeren logger på systemerne første gang skal koden ændres.

Brugernummer, brugernavn og adgangskoder skal altid opbevares hver for sig.

Adgangskoder må ikke lagres elektronisk i hukommelsen på telefon, mobiltelefon, pc eller andre enheder, der benyttes til kommunikation med systemet.

Du kan ændre adgangskoder via systemet og bør ændre koderne med passende mellemrum.

Adgangskoder må ikke overdrages til tredjemand, men må kun anvendes af dig personligt.

Når du vælger koder bør du følge nedenstående retningslinier:
- Vælg altid koder der er svære at gætte.
- Undgå personlige data, mange ens tal eller bogstaver eller andre 'nemme' koder.
- Brug kun bogstaver fra a-z og A-Z samt til fra 0-9

Forbehold om driftsforstyrrelser
Eventuelle tekniske fejl kan medføre en afbrydelse af din adgang til Netbank. Sådanne midlertidige afbrydelser vil så vidt muligt blive meddelt via Dragsholm Sparekasses hjemmeside.

Modtagelse af meddelelser i Netbank
I Netbank findes en elektronisk postkasse, som Dragsholm Sparekasse benytter til at sende dig alle meddelelser, aftaler, vilkår og ændringer til.

Hvis du ønsker meddelelser, aftaler, vilkår m.v. fra Dragsholm Sparekasse tilsendt på papir, skal du aftale dette med Dragsholm Sparekasse. Dragsholm Sparekasse kan opkræve gebyr for at sende dokumenter til dig på papir.

Dragsholm Sparekasse kan altid beslutte at sende dig meddelelser, aftaler, vilkår m.v. på papir. Hvis Dragsholm Sparekasse beslutter dette, vil du ikke blive opkrævet et gebyr.

Hvis din adgang til Netbank spærres, uanset årsag vil du ikke kunne modtage meddelelser fra Dragsholm Sparekasse i den elektroniske postkasse.

Din pligt til at kontakte Dragsholm Sparekasse
Du skal straks kontakte Dragsholm Sparekasse eller uden for åbningstiden Spærreservice, hvis du opdager eller har mistanke om at andre uberettiget anvender Netbank.

Din pligt til at spærre adgangen til Netbank
Du skal straks spærre adgangen til Netbank, hvis du:
- Tror, at andre har fået adgang til dit MitID.
- Har mistet din mobiltelefon med Mobilbank.

Du kan selv spærre adgangen til Netbank på følgende måder:
- Ved henvendelse i Dragsholm Sparekasse
- Ved henvendelse til Spærreservice

Telefon nr. til Spærreservice findes på Dragsholm Sparekasses hjemmeside. Spærreservice er åben 24 timer i døgnet.

Du modtager en bekræftelse på spærringen med oplysning om tidspunktet for modtagelse af spærringen.

Du skal være opmærksom på, at en spærring af Netbank ikke samtidig er en spærring af dit MitID.

Du skal kontakte Dragsholm Sparekasse for at ophæve spærringen.

Din pligt til at spærre MitID
Din pligt til at spærre dit MitID fremgår af punkt 3.5 i Regler for MitID til netbank og offentlig digital signatur. Reglerne for MitID til netbank og offentlig digital signatur finder du på www.NemID.nu/www.MitID.dk.

Dragsholm Sparekasses ret til at spærre din Netbank
Dragsholm Sparekasse forbeholder sig ret til at spærre for adgangen til din Netbank, hvis Dragsholm Sparekasse opdager eller får mistanke om misbrug eller uberettiget brug af netbanken. En sådan spærring vil i nogle tilfælde kunne ske uden varsel, hvis der f.eks. er konstateret en nærliggende risiko for misbrug el.lign.

For at ophæve spærringen skal du kontakte Dragsholm Sparekasse.

Afgivelse af betalingsordrer
Du kan afgive betalingsordrer i Netbank. Du skal i den forbindelse indtaste de nødvendige oplysninger, som fremgår af skærmbilledet i Netbank.

Oplysninger om seneste tidspunkter for afgivelse af betalingsordrer til gennemførelse samme arbejdsdag findes i Netbank eller på Dragsholm Sparekasses hjemmeside.

Gennemførelsestid

Gennemførelsestiden er den tid, der går fra Dragsholm Sparekasse modtager betalingsordren, til beløbet er til rådighed hos modtagers pengeinstitut. Gennemførelsestiden er afhængig af den konkrete overførelsestype og valuta. Der er forskellige tidsfrister for, hvornår Dragsholm Sparekasse skal have modtaget en betalingsordre for at kunne gennemføre den til tiden. På Dragsholm Sparekasses hjemmeside er der oplysninger om seneste tidspunkt for modtagelse og gennemførelse af en betalingsordre. Du kan endvidere få yderligere information om gennemførelsestider i Dragsholm Sparekasse.

En betalingsordre vil altid blive hævet fra din konto på den betalingsdag, som du har aftalt med Dragsholm Sparekasse.

Dragsholm Sparekasse er ikke forpligtet til at gennemføre betalingsordrer, hvis der ikke er fuld dækning for beløbet, eller hvor dine informationer om betalingsordren ikke er tilstrækkelige.

Anmelder du eller en eventuel fuldmagtsgiver betalingsstandsning, kommer under konkurs, indleder forhandling om gældssanering eller tvangsakkord, herunder frivillig akkord, eller afgår ved døden, er Dragsholm Sparekasse heller ikke forpligtet til at gennemføre betalingsordrer.

Kontrol af betalingstransaktioner

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer eller du ikke mener at have foretaget, skal du henvende dig til Dragsholm Sparekasse snarest muligt.

I posteringsoversigten i Netbank kan du se, alle transaktioner der er udført i en periode på op til minimum 13 måneder.

Underretning

Ved mistanke om eller ved faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler kan Dragsholm Sparekasse underrette dig ved meddelelse i Netbank eller anden tilsvarende sikker procedure.

Uautoriserede betalingstransaktioner

Hvis du mener, at der er gennemført en eller flere betalinger på dine betalingskonto, som du ikke har godkendt eller foretaget, skal du henvende dig til Dragsholm Sparekasse snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af, om du har henvendt dig rettidigt, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto. Under alle omstændigheder skal henvendelse til Dragsholm Sparekasse senest ske 13 måneder efter, at transaktionen er gennemført på kundens konto.

Behandling af indsigelser

Når du har henvendt dig vedrørende en uautoriseret betalingstransaktion vil Dragsholm Sparekasse foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto.

Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Dragsholm Sparekasse igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af Netbank vil Dragsholm Sparekasse eventuelt kunne gøre ansvar gældende.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan Dragsholm Sparekasse kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

Ansvar ved misbrug af private konti

Du har en selvrisiko på op til DKK 375,00 for tab som følge af andres uberettigede brug af din adgang til Netbank, når din personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Du hæfter med op til DKK 8.000,00 for tab som følge af andres uberettigede brug af Netbank, hvis Dragsholm Sparekasse godtgør, at din personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1. du har undladt at underrette Dragsholm Sparekasse snarest muligt efter at have fået kendskab til, at din adgangskode og/eller en eller flere af dine nøgler er kommet til den uberettigedes kendskab, eller
2. du med fortsæt har overgivet adgangskoden og/eller en eller flere af dine nøgler til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug eller
3. du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Du hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af Netbank, når dit personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og Dragsholm Sparekasse godtgør, at du har oplyst adgangskoden og/eller en eller flere af dine nøgler til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Du skal snarest muligt og senest inden 13 måneder give Dragsholm Sparekasse besked om et evt. misbrug. Ellers frafaldes dit krav.

Du er ikke ansvarlig for uberettiget brug af Netbank, der finder sted, efter at du har bedt Dragsholm Sparekasse om at få din adgang til Netbank spærret.

Du kan læse mere om hæftelses- ansvarsreglerne i lov om betalinger §§ 97 - 102, som er vedlagt.

Er du under 18 år, vil dit ansvar blive vurderet i overensstemmelse med dels Værgemålslovens regler og reglerne om umyndiges erstatningsansvar samt lov om betalinger. Din selvrisiko på DKK 375,00 vil ikke blive gjort gældende.

Dragsholm Sparekasses erstatningsansvar
Dragsholm Sparekasses ansvar er reguleret af bestemmelserne om ansvar i Dragsholm Sparekasses "Almindelige forretningsbetingelser".

Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af personoplysninger
Ved tilmelding til Netbank giver du samtykke til, at der kan ske behandling af dine personoplysninger i forbindelse med udbuddet af denne tjeneste, herunder til brug for og i forbindelse med gennemførelse eller korrektion af betalingstransaktioner. De personoplysninger, der kan behandles, kan f.eks. være cpr.nr., adresse og kontonummer.

Ved brug af Netbank registreres brugernummer, CPR-nr., kontohavers og en eventuel betalingsmodtagers kontonummer, beløb samt dato for transaktionen.

Ved overførsel af beløb sender Dragsholm Sparekasse oplysninger om beløb, dato samt evt. kontohavers navneoplysninger og kontonummer videre til betalingsmodtager. Dette sker via betalingsmodtagers Dragsholm Sparekasse og dettes data- og afregningscenter.

Oplysninger opbevares hos en eventuel betalingsmodtager, i betalingsmodtagers pengeinstitut og i Dragsholm Sparekasse.

Oplysningerne anvendes til Dragsholm Sparekasses bogføring og ved eventuel senere fejlretning.

Oplysningerne gives i øvrigt kun videre, når lovgivningen kræver det, f.eks. i forbindelse med overholdelse af hvidvaskloven, eller til brug for Det finansielle ankenævn eller retssager om krav opstået i forbindelse med brug af Netbank.

Oplysningerne opbevares i løbende år plus fem år.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke, men du skal være opmærksom på, at du i så fald ikke kan bruge Netbank.

Din brug af oplysninger i Netbank
Din anvendelse af serviceydelser og oplysninger i Netbank, er alene til dit eget brug, og videregivelse heraf til andre mod eller uden vederlag er ikke tilladt.

Ændring af vilkår
Dragsholm Sparekasse vil give dig besked, hvis der kommer nye funktioner i Netbank, der kan få betydning for din - især hvis det drejer sig om ansvarsreglerne.

Varsling af ændringer
Ændringer af disse vilkår for brug af Dragsholm Sparekasses Netbank, der vedrører betalingstjenester og som er til ugunst for dig, kan ske med 2 måneders varsel.

Alle øvrige ændringer af disse vilkår, som er til ugunst for dig, varsles med 3 måneder.

Ændringer der ikke varsles
Ændringer til disse vilkår, der er til gunst for dig, kan ske uden varsel.

Besked om ændringer
Du vil modtage meddelelse om ændringer enten skriftligt eller elektronisk.

Accept af ændringer
Ændringer af vilkårene betragtes som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden af ændringerne har meddelt Dragsholm Sparekasse, at du ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår.

Såfremt du meddeler Dragsholm Sparekasse, at du ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår, vil aftalen om brug af Dragsholm Sparekasses Netbank anses som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de ændrede vilkår.

Opsigelse
Du kan skriftligt og uden varsel opsige aftalen om brug af Dragsholm Sparekasses Netbank.

Dragsholm Sparekasse kan skriftligt opsige aftalen om din brug af Netbank med mindst 2 måneds varsel. I tilfælde af din misligholdelse er Dragsholm Sparekasse dog berettiget til at ophæve aftalen uden varsel.

Omkostninger ved brug af Netbank
Du betaler eventuelle omkostninger i forbindelse med tilmelding og brug af Netbank. Priser fremgår af Dragsholm Sparekasses prisbog.

Dragsholm Sparekasse kan tage betaling for at forsøge at tilbageføre et beløb, hvor du ved en fejl har oplyst en forkert identifikationskode.

Tekniske krav til dit udstyr
Du kan læse mere om de tekniske krav til brug af Dragsholm Sparekasses Netbank på Dragsholm Sparekasses hjemmeside.

Support
Dragsholm Sparekasses it-support kan besvare dine spørgsmål om Dragsholm Sparekasses Netbank. På Dragsholm Sparekasses hjemmeside findes oplysninger om konktakt til support og åbningstider.

Køb og salg af værdipapirer
For værdipapirhandel med Dragsholm Sparekasse gælder "Dragsholm Sparekasses regler for handel med værdipapirer". I Netbank kan ordrer om køb og salg af værdipapirer udføres som strakshandel, markedshandel eller som limithandel.

I Netbank kan du handle de fleste typer af ikke-komplekse værdipapirer.

Dragsholm Sparekasse forbeholder sig ret til at ændre i udbuddet af værdipapirer og ordretyper i Netbank.

Udelukkende ordreudførelse (execution only)
I Netbank kan du foretage execution only-transaktioner. Når du handler værdipapirer i Netbank, sker det uden Dragsholm Sparekasses forudgående investeringsrådgivning eller indhentelse af oplysninger om dit kendskab, erfaring, finansielle situation eller investeringsformål.

Ved execution only-transaktioner har Dragsholm Sparekasse ikke vurderet om værdipapiret er hensigtsmæssigt for dig. Du nyder derfor ikke godt af de generelle regler om investorbeskyttelse.

Hvis du ønsker investeringsrådgivning om en konkret transaktion, anbefaler Dragsholm Sparekasse, at du henvender sig i filialen hos din rådgiver.

Altid risiko ved investering
Du skal være opmærksom på, at al investering er forbundet med mulighed for både gevinst og tab.

Lov om betalinger §§ 97 - 102
§ 97. Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner skal være udbyderen i hænde, snarest muligt efter at betaleren har konstateret en sådan betalingstransaktion og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor udbyderen har meddelt disse oplysninger eller stillet dem til rådighed, hvis ikke de er meddelt på forhånd.
Stk. 2. Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner, der er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal rettes til den kontoførende udbyder i henhold til stk. 1, jf. dog § 99, stk. 2 og 3, og § 104.
§ 98. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, har udbyderen af betalingstjenesten bevisbyrden for, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. dog stk. 3. Ved brug af et betalingsinstrument har udbyderen endvidere bevisbyrden for, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet anvendt i forbindelse med betalingstransaktionen.
Stk. 2. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, er registrering af brug af betalingsinstrumentet ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser.
Stk. 3. Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, der er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, bærer udbyderen af betalingsinitieringstjenesten bevisbyrden for, at betalingstransaktionen inden for dennes kompetenceområde er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl.
§ 99. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalerens udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet, medmindre betalerens udbyder har rimelige grunde til at have mistanke om svig og underretter Finanstilsynet om disse grunde.
Stk. 2. Hvor en uautoriseret betalingstransaktion er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal den kontoførende udbyder tilbagebetale betaleren beløbet straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag, jf. stk. 1.
Stk. 3. Er udbyderen af betalingsinitieringstjenester ansvarlig for den uautoriserede betalingstransaktion, skal udbyderen af betalingsinitieringstjenesten efter den kontoførende udbyders anmodning straks holde den kontoførende udbyder skadesløs for tab eller betalte beløb som følge af tilbagebetalingen til betaleren, jf. § 98, stk. 3.
Stk. 4. Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om den tekniske gennemførelse af underretningen, jf. stk. 1, 2. pkt.
§ 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.
Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.
Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har

været anvendt.
Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og
1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,
2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller
3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.
Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.
Stk. 6. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,
1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,
2) når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller
3) fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.
Stk. 7. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalerens udbyder, hvis betalingsmodtageren eller dennes udbyder har undladt at anvende stærk kundeautentifikation. 1. og 2. pkt. finder ikke anvendelse på tjenester omfattet af § 1, stk. 5, og § 5, nr. 14-16.
Stk. 8. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.
Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.
Stk. 10. Stk. 1-9 finder tillige anvendelse på elektroniske penge, medmindre det ikke er muligt for betalerens udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.
§ 101. En betaler har fra sin udbyder ret til tilbagebetaling af det fulde beløb for en gennemført betalingstransaktion, som er iværksat af eller via betalingsmodtageren, såfremt
1) betaleren ikke har godkendt det præcise beløb for betalingstransaktionen og
2) betalingstransaktionen oversteg det beløb, som betaleren med rimelighed kunne forvente, bl.a. under hensyn til dennes tidligere udgiftsmønster og betingelserne i rammeaftalen.
Stk. 2. Ændringer i valutakursen, når denne beregnes på baggrund af en referencekurs, kan ikke påberåbes ved anvendelse af stk. 1, nr. 2.
Stk. 3. Det kan aftales i rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder, at betaleren ikke har ret til tilbagebetaling efter stk. 1, hvis et samtykke til at gennemføre betalingstransaktioner omfattet af stk. 1 er givet direkte til betalerens udbyder og oplysninger om den fremtidige betalingstransaktion af udbyderen eller betalingsmodtageren blev givet eller stillet til rådighed for betaleren mindst 4 uger inden forfaldsdagen.
Stk. 4. For direkte debiteringer kan det af rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder fremgå, at betaleren har ret til tilbagebetaling fra sin udbyder, selv om kravene efter stk. 1 ikke er opfyldt.
Stk. 5. Uanset stk. 1 og 2 har betaleren ret til ubetinget tilbagebetaling ved direkte debiteringer omfattet af artikel 1 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 260/2012 af 14. marts 2012 om tekniske og forretningsmæssige krav til kreditoverførsler og direkte debiteringer i euro.
§ 102. En anmodning om tilbagebetaling, jf. § 101, skal være udbyderen i hænde senest 8 uger efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion.
Stk. 2. Betalerens udbyder skal senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af en anmodning om tilbagebetaling enten tilbagebetale hele transaktionsbeløbet eller begrunde et afslag på tilbagebetaling med oplysning om klagemuligheder.
Stk. 3. Uanset stk. 2 kan udbyderen ikke give afslag på tilbagebetaling af direkte debiteringer, jf. § 101, stk. 5.

Nyt eksemplar af vilkårene

Hvis du mister disse vilkår eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på Dragsholm Sparekasses hjemmeside www.dragsholmsparekasse.dk eller henvende dig i Dragsholm Sparekasse.