

**Del E av kontoavtalen:**

## Avtalevilkår for betalingskort og andre kortbaserte betalingsinstrumenter (debet) til barn og ungdom

1.	Kort beskrivelse av tjenesten .....	1
2.	Avtaleinngåelse og krav om samtykke fra verge .....	2
3.	Informasjon om bruk av betalingsinstrument mv. ....	2
4.	Priser og prisinformasjon .....	3
5.	Utstedelse av betalingsinstrument og personlig kode .....	3
6.	Betalingsinstrumentets gyldighetsperiode. Fornyelse .....	3
7.	Vern om betalingsinstrument og personlig sikkerhetsanordning. Melding ved tap .....	4
8.	Bruk av betalingsinstrumentet .....	4
9.	Belastningsgrenser mv .....	5
10.	Kontobelastning.....	5
11.	Tilbakekall av betalingstransaksjoner.....	5
12.	Egenkontroll .....	5
13.	Disponibelt beløp.....	5
14.	Ansvar ved uautorisert bruk av betalingsinstrument .....	6
15.	Foreldres ansvar.....	6
16.	Reklamasjon. Tilbakeføring .....	7
17.	Bankens sperring av betalingsinstrumentet av sikkerhetsmessige årsaker mv. ....	7
18.	Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende.....	7
	Tilleggsvilkår for betalingsinstrument til barn og ungdom mellom 13 og 18 år. ....	8

### 1. Kort beskrivelse av tjenesten

Tjenesten gir kontohaver tilgang på bankutstedte kortbaserte betalingsinstrumenter som kan benyttes for betaling av varer og tjenester, for uttak, og dersom banken tilbyr det, innskudd av kontanter, samt innenfor andre bruksområder etter nærmere angivelse, med direkte belastning, eventuelt godskriving, av den konto som betalingsinstrumentene er knyttet til. Med kortbasert betalingsinstrument (heretter betalingsinstrument) menes for eksempel betalingskort, virtuelle kort og prosedyrer som gjør det mulig å bruke betalingskort i applikasjon på mobiltelefon, smartklokke eller andre mobile enheter.

Betalingsinstrument har ulike egenskaper og bruksområder etter nærmere angivelse, jf. punkt 3 *Informasjon om bruk av betalingsinstrument mv.* Kontohaver skal normalt bekrefte betalingen med personlig sikkerhetsanordning. I enkelte bruksituasjoner kan et betalingsinstrument også brukes uten personlig sikkerhetsanordning. I personlig sikkerhetsanordning inngår for eksempel personlig kode, PIN, fingeravtrykk og ansiktsgjenkjenning.

Ved bruk av betalingsinstrumenter for Visa/Mastercard for netthandel gjelder særlige regler om rett til i visse tilfeller å få tilbakeført belastet beløp dersom varen eller tjenesten ikke leveres, er skadet eller er en annen enn den som ble bestilt, se vedlegg.

Innestående på kontoen skal være midler som den mindreårige har rett til å råde over på egen hånd (frie rådighetsmidler).

Kontohaver må følge de til enhver tid gjeldende regler om bruk av betalingsinstrumentet.

## 2. Avtaleinngåelse og krav om samtykke fra verge

Avtalen gjelder bruk av betalingsinstrument til barn og ungdom opp til 18 år, og inkluderer tilleggsvilkår for barn og ungdom mellom 13 og 18 år. I tillegg til disse avtalevilkårene gjelder bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester, herunder Avtalevilkår for konto for mindreårige. Ved eventuell motstrid går avtalevilkårene her foran Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

Inngåelse av avtale om bruk av betalingsinstrument forutsetter skriftlig samtykke fra kontohavers verge med mindre kunden er over 15 år, midlene er til fri rådighet og betalingsinstrumentet ikke kan brukes til handel på internett. Samtykket fra vergen(e) må også omfatte bruk av betalingsinstrumentet uten personlig sikkerhetsanordning.

Vergen(e) bekrefter ved sitt samtykke at:

- a. Kontohaver får disposisjonsrett til midler som er eller blir godskrevet den konto som betalingsinstrumentet er knyttet til,
- b. Kontohaver gis rett til å benytte betalingsinstrumentet til kjøp av varer og tjenester, eventuelt uten personlig sikkerhetsanordning, eksempelvis ved kontaktløs betaling. Samtykket er gitt innenfor de uttaks- og belastningsgrenser som er fastsatt for betalingsinstrumentet
- c. Kontohaver og vergen(e) har mottatt skriftlig informasjon om bruk av betalingsinstrumentet og at brukerveiledningen vil bli gjennomgått sammen med kontohaver, jf. pkt. 3,
- d. de fastsatte meldingsrutiner vil bli fulgt ved eventuelt tap av betalingsinstrument og/eller personlig sikkerhetsanordning, og/eller mobil enhet som betalingsinstrumentet er knyttet til, jf. pkt. 7.
- e. Foreldrene er kjent med sitt ansvar for sine barns skadevoldende handlinger, jf. pkt. 15.

En verge kan alene tilbakekalle kontohavers disposisjonsrett til kontoen og bruk av betalingsinstrumentet ved henvendelse til banken.

## 3. Informasjon om bruk av betalingsinstrument mv.

I informasjonen som kontohaver og vergen(e) mottar, skal kontohaver og vergen(e) særlig merke seg:

- a. betalingsinstrumentets bruksområder, herunder om betalingsinstrumentet kan brukes uten personlig sikkerhetsanordning og hvordan betalingsinstrumentet i så fall kan aktiveres for dette
- b. oppbevaring av betalingsinstrument, personlig sikkerhetsanordning og/eller mobil enhet som betalingsinstrumentet er knyttet til, samt råd om hvilke koder som ikke bør velges
- c. de uttaks- og belastningsgrenser som er fastsatt for den eller de bruksområder hvor betalingsinstrumentet kan benyttes

- d. fremgangsmåten ved melding av tap av betalingsinstrumentet og/eller personlig kode/personlig sikkerhetsanordning og/eller mobil enhet som betalingsinstrumentet er knyttet til og sperring av betalingsinstrumentet i den forbindelse
- e. kontohavers og vergen(e)s/foreldrenes ansvar og risiko ved uautoriserte betalingstransaksjoner.

Vergen(e) skal gjennomgå avtalen og mottatt brukerveiledning sammen med kontohaver. I den forbindelse skal vergen(e) understreke nødvendigheten av at betalingsinstrumentet ikke skal overlates til uvedkommende og at personlig sikkerhetsanordning ikke skal gjøres kjent for andre.

Vergen(e) kan etter avtale med banken få innsyn i kontoforholdet og eventuelt tilsendt kontoinformasjon.

#### 4. Priser og prisinformasjon

Kostnader ved å etablere, ha og bruke betalingsinstrument fremgår av bankens gjeldende prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

I den utstrekning betalingsinstrument kan brukes med personlig sikkerhetsanordning i annen valuta enn den kontoen lyder på, blir transaksjonsbeløpet omregnet fra brukerlandets valuta til norske kroner samme dag som beløpet avregnes mellom utenlandsk bank og kontohavers bank. Hvilken dag omregning skjer avhenger av hvor raskt det utenlandske brukerstedet, eventuelt brukerstedets bankforbindelse, sender transaksjonen til oppgjør. Ved omregningen brukes markedskursen for kjøp/salg av valuta pluss en omregningsavgift.

#### 5. Utstedelse av betalingsinstrument og personlig kode

Banken vil utstede betalingsinstrument for bruk i f.eks. betalingsterminaler, minibanker og andre betalingsløsninger. Dersom banken krever det, skal betalingsinstrumentet aktiveres av kontohaver (verge) ved mottagelsen av betalingsinstrumentet.

Kontohaver vil bli tildelt, eventuelt gis mulighet til å velge, en personlig kode og/eller eventuelt annen personlig sikkerhetsanordning som ikke skal gjøres kjent for noen andre. Banken skal ha tilfredsstillende rutiner for utsendelse/utlevering av betalingsinstrument og personlig kode/sikkerhetsanordning til kontohaver.

Ved opphør av konto- og/eller avtaleforholdet eller banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal betalingsinstrumentet straks tilbakeleveres, makuleres eller deaktiveres. Betalingsinstrumentet vil bli sperret for videre bruk.

#### 6. Betalingsinstrumentets gyldighetsperiode. Fornyelse

Betalingsinstrument kan utstedes for en bestemt gyldighetsperiode. Før utløpsdato vil kontohaver få fornyet eller tilsendt nytt betalingsinstrument, med mindre kontohaver er blitt 13 år eller avtalen er

bragt til opphør av kontohaver (verge(r)) eller banken. Ved fylte 13 år vil kontohaver bli tilbudt ungdomskort på de betingelser som gjelder for dette.

## 7. Vern om betalingsinstrument og personlig sikkerhetsanordning.

### Melding ved tap

Betalingsinstrumentet er personlig og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn den det er utstedt til. Kontohaver må påse at uvedkommende ikke får tilgang til betalingsinstrumentene og vise alminnelig aktsomhet ved oppbevaring av den mobile enheten som betalingsinstrumentet er knyttet til eller dersom kunden lar andre bruke den.

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlig kode og/eller annen personlig sikkerhetsanordning knyttet til betalingsinstrumentene. De personlige kodene/sikkerhetsanordningene må ikke røpes eller tilgjengeliggjøres for noen, heller ikke overfor politiet eller banken. For øvrig skal kodene/sikkerhetsanordningene ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med dem. Personlig kode/sikkerhetsanordning skal huskes. Dersom personlig kode/sikkerhetsanordning likevel må skrives ned, skal det gjøres på en slik måte at andre enn kontohaveren ikke kan forstå hva notatet gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nært til betalingsinstrumentet eller mobil enhet som betalingsinstrumentet er knyttet til.

Kontohaver/verge må melde fra til banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrumentet eller mobil enhet som betalingsinstrumentet er knyttet til, at uvedkommende har fått kjennskap til de personlige kodene/sikkerhetsanordningene eller på uautorisert bruk. Kontohaver/verge skal benytte de meldingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og for øvrig bistå på en slik måte at betalingsinstrumentet så raskt som mulig blir sperret.

Etter at slik melding er gitt, vil banken hindre bruk av betalingsinstrumentet. Bankens skal gi kontohaver/verge en bekreftelse på at melding er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik underretning. Bankens vil ikke kreve vederlag for slik melding.

Kontohaver/verge skal straks melde fra til banken dersom betalingsinstrumentet eller mobil enhet som betalingsinstrumentet er knyttet til kommer til rette.

## 8. Bruk av betalingsinstrumentet

Ved bruk belastes den konto som betalingsinstrumentet er knyttet til. Kontohaver skal normalt benytte personlig sikkerhetsanordning. Dersom det er avtalt at betalingsinstrumentet kan benyttes for kontaktløs betaling, kan betalingsinstrumentet brukes uten personlig sikkerhetsanordning.

## 9. Belastningsgrenser mv

Betalingsinstrumentet kan benyttes innenfor avtalte uttaks- og belastningsgrenser, for eksempel pr. belastning, pr. tidsperiode og totalt beløp. Ved fastsettelse av slike uttaks- og belastningsgrenser skal det legges vekt på den mindreåriges alder, modenhet og behov. Belastningsgrensene kan avhenge av om betalingsinstrumentet benyttes med eller uten personlig sikkerhetsanordning.

Banken kan med to måneders varsel til kontohaver og verge endre bruksområder og belastningsgrenser. Såfremt sikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig kan banken uten forhåndsvarsel begrense betalingsinstrumentets bruksområde, senke de ulike belastningsgrenser og foreta andre endringer i sikkerhetsanordninger eller lignende. Banken skal snarest mulig varsle kontohaver og verge om forholdet.

## 10. Kontobelastning

Ved bruk av betalingsinstrumentet vil kontohavers konto normalt bli belastet straks. Banken kan ikke belaste kontoen senere enn 6 måneder etter at betalingsinstrumentet er brukt, med mindre kontohaver har samtykket i den senere kontobelastningen. Banken kan likevel inndrive transaksjonsbeløpet etter alminnelige regler om inndrivelse av pengekrav.

## 11. Tilbakekall av betalingstransaksjoner

Betaling har skjedd når en betalingstransaksjon (betalingsoppdraget) er godkjent av kontohaver og akseptert av betalingssystemet. Kontohaver kan ikke stanse eller tilbakekalle transaksjonen etter dette tidspunktet.

## 12. Egenkontroll

Kontohaver/verge bør følge med på belastninger på kontoen for å kunne oppdage eventuelle uriktige belastninger. Kontohaver/verge må melde fra til banken snarest mulig og senest innen 13 måneder etter belastningstidspunktet, dersom opplysningene fra banken ikke er i samsvar med det kontohaver/verge mener er riktig.

## 13. Disponibelt beløp

Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt. Dersom kontohaver forsettlig belaster kontoen med mer enn disponibelt beløp, plikter kontohaver i overensstemmelse med skadeserstatningsloven § 1-1 å erstatte bankens tap, for så vidt det finnes rimelig under hensyn til kontohavers alder, utvikling, utvist adferd, økonomisk evne og forholdene ellers.

## 14. Ansvar ved uautorisert bruk av betalingsinstrument

Banken er ansvarlig for uautoriserte belastninger (betalingstransaksjoner) med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor. Betalingstransaksjonen anses som uautorisert hvis kontohaver ikke har samtykket til den enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført.

Kontohaver svarer uten hensyn til skyld med inntil kr 200 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tapt eller stjålet betalingsinstrument dersom personlig sikkerhetsanordning er brukt.

For uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes at kontohaver forsettlig har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser i punkt 7 *Vern om betalingsinstrument og personlig sikkerhetsanordning. Melding ved tap* i denne avtale og kontohaver forsto eller måtte forstå at dette kunne føre til misbruk av betalingsinstrument, svarer kontohaver med inntil kr 1200.

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 7 *Vern om betalingsinstrument og personlig sikkerhetsanordning. Melding ved tap*, med mindre kontohaver har opptrådt svikaktig. Kontohaver er heller ikke ansvarlig hvis banken ikke har sørget for at kontohaver/verge kan foreta slik underretning, jf. finansavtaleloven § 34 annet ledd annet punktum.

Dersom kontohaver nekter for å ha autorisert en betalingstransaksjon, skal bruken av betalingsinstrumentet ikke i seg selv anses som tilstrekkelig bevis for at kontohaver har samtykket til transaksjonen, eller for at kontohaver har opptrådt svikaktig eller forsettlig eller grovt uaktsomt unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punkt 7 *Vern om betalingsinstrument og personlig sikkerhetsanordning. Melding ved tap*. Det er banken som må bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og at systemet ikke er rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Ved vurdering av om kontohaver kan holdes ansvarlig etter reglene ovenfor og eventuelt ved fastsettelse av erstatningsbeløpets størrelse, vil det bli tatt rimelig hensyn til kontohavers alder, utvikling, utvist adferd, økonomisk evne og forholdene ellers, jf. prinsippene i skadeserstatningsloven § 1-1.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 36 i tilfelle betalingssystemet ikke oppfyller forsvarlige standarder og den uautoriserte bruken har sammenheng med dette.

## 15. Foreldres ansvar

Etter skadeserstatningsloven § 1-2 nr. 1 plikter foreldre å erstatte skade voldt av barn og ungdom under 18 år, så fremt de har latt det mangle på tilbørlig tilsyn eller på annen måte ikke har gjort det som etter forholdene er rimelig å kreve av dem for å hindre skadeforvoldelse.

Foreldre er uansett egen skyld ansvarlig for inntil kr 5.000 pr skadetilfelle som følge av kontohavers skadevoldende handlinger, jf. skadeserstatningsloven § 1-2 nr. 2. Ansvar er imidlertid begrenset til et beløp tilsvarende de belastningsgrenser som gjelder for betalingsinstrumentet, med mindre kontohaver har utvist eller medvirket til svik mot banken.

## 16. Reklamasjon. Tilbakeføring

Bestrider kontohaver å ha ansvar for en belastning etter ansvarsreglene i pkt. 12, skal banken tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaver/vergen(e) setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at kontohaver ble eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaver/vergen(e) skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontohaver/vergen(e) 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.

Plikten til tilbakeføring etter første avsnitt gjelder ikke for kontohavers egenandel på kr 200.

Tilbakeføringsplikten gjelder heller ikke feilregistreringer på brukerstedet som kontohaver selv burde oppdaget ved bruk av betalingsinstrumentet i forbindelse med betalingen for varen eller tjenesten. Slike reklamasjoner må rettes mot selgeren (brukerstedet). Banken påtar seg ikke ansvar for kjøpte varers eller tjenesters kvalitet, beskaffenhet eller levering, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov.

Dersom kontohaver/vergen(e) mistenker at kontohaver er blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med kontobelastningen, kan banken kreve at kontohaver/vergen(e) anmelder forholdet til politiet.

Kontohaver/Vergem(e) skal avgi skriftlig redegjørelse overfor banken om forholdene rundt enhver tapssituasjon.

## 17. Bankens sperring av betalingsinstrumentet av sikkerhetsmessige årsaker mv.

Uavhengig av om banken har mottatt underretning fra kontohaver etter punkt 7 *Vern om betalingsinstrument og personlig sikkerhetsanordning. Melding ved tap*, kan banken sperre betalingsinstrumentet dersom det foreligger saklige grunner, knyttet til betalingsinstrumentets sikkerhet eller mistanke om uautorisert eller svikaktig bruk. Banken skal varsle kontohaver/vergen(e) om sperringen og årsaken til denne. Slikt varsel skal gis før betalingsinstrumentet 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 banken unnlate å gi slikt varsel.

## 18. Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende

Banken er ansvarlig for kontohavers tap dersom kontoen uberettiget er belastet som følge av teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende omstendigheter, herunder slike feil oppstått på brukerstedet. Dersom

kontohaver/vergen(e) påberoper teknisk svikt i betalingssystemet, skal banken sannsynliggjøre at systemet fungerte som det skulle i det aktuelle tidsrom.

Banken er uten ansvar dersom betalingsinstrumentet ikke kan benyttes som følge av driftsstans i betalingssystemet, minibanken er tom for sedler eller lignende, med mindre banken har opptrådt uaktsomt. Slikt uaktsomhetsansvar er dog begrenset til kontohavers direkte tap.

## **Tilleggsvilkår for betalingsinstrument til barn og ungdom mellom 13 og 18 år.**

### **1. Avtaleinngåelse og krav om samtykke fra verge**

Skal betalingsinstrumentet brukes for handel på internett kreves samtykke fra vergen selv om kontohaver er over 15 år.

Der avtalen krever vergen(e)s samtykke, bekrefter vergen(e) ved dette at:

Kontohaver gis rett til å benytte betalingsinstrumentet til kjøp av varer og tjenester, eventuelt for handel på internett og/eller kontaktløs betaling uten personlig sikkerhetsanordning. Samtykket er gitt innenfor de uttaks- og belastningsgrenser som er fastsatt for betalingsinstrumentet.

For kontohaver som ikke har fylt 15 år kan en verge alene tilbakekalle kontohavers disposisjonsrett til kontoen og bruk av betalingsinstrumentet ved henvendelse til banken.

### **2. Bruk av betalingsinstrumentet**

Dersom det er avtalt at betalingsinstrumentet kan benyttes for kjøp av varer og tjenester på internett, benyttes i denne sammenheng kortets påtrykte nummer og personlig sikkerhetsanordning.

### **3. Disponibelt beløp**

Dersom kontohaver uaktsomt eller forsettlig belaster kontoen med mer enn disponibelt beløp, plikter kontohaver i overensstemmelse med skadeserstatningsloven 1-1 å erstatte bankens tap, for så vidt det finnes rimelig under hensyn til kontohavers alder, utvikling, utvist adferd, økonomisk evne og forholdene ellers.

### **4. Ansvar ved uautorisert bruk av betalingsinstrument**

Banken er ansvarlig for uautoriserte belastninger (betalingstransaksjoner) med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor. Betalingstransaksjonen anses som uautorisert hvis kontohaver ikke har samtykket til 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 betalingstransaksjoner som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument dersom kontohaver har mislyktes i å beskytte personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning og denne er brukt.



Kontohaver svarer med inntil kr 12000 ved uautoriserte betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser i denne avtale. Dersom tapet skyldes at kontohaver forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter denne avtale, skal kontohaver bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kontohaver har opptrådt svikaktig.

## 5. Reklamasjon. Tilbakeføring

Bankens plikt til tilbakeføring gjelder ikke for kontohavers egenandel på kr 1200.

## 6. Særlige vilkår for netthandel med Visa-delen av betalingsinstrumentet

### 6.1 Virkeområde

Disse særlige vilkår kommer til anvendelse for kontohavers bruk av Visa-delen av sitt betalingsinstrument til kjøp av varer eller tjenester over internett.

### 6.2 Rett til å få tilbakeført belastet beløp i visse tilfeller

Dersom kontohaver har benyttet Visa-delen av sitt betalingsinstrument ved netthandel, har kontohaver i følgende tilfeller rett til å få tilbakeført belastet beløp fra banken:

- a. Dersom kontohaver ikke mottar den vare som er bestilt, eller dersom kontohaver ikke mottar den tjeneste som er bestilt og dette skyldes tjenesteyters manglende evne eller vilje til å levere.

Dersom leveringsdato for varen eller tjenesten ikke er spesifisert, må kontohaver vente 15 kalenderdager fra transaksjonsdato før krav kan rettes mot banken.

Kontohaver kan ikke rette krav mot banken dersom manglende levering av vare skyldes at varen holdes tilbake av tollmyndighetene i kontohavers land.

Kontohaver kan heller ikke rette krav mot banken dersom manglende levering av en tjeneste skyldes at kontohaver ikke har avbestilt en hotell- eller bilutleietjeneste innen tjenesteyterens fastsatte avbestillingsfrist.

- b. Dersom den vare som mottas er skadet eller ødelagt når kontohaver mottar varen.

Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra den dato varen er returnert til selger før krav kan rettes mot banken.

- c. Dersom den vare som mottas er en annen vare enn den kontohaver opprinnelig bestilte.

Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra den dato varen er returnert til selger før krav kan rettes mot banken.

- d. Dersom selger/tjenesteyter ikke tilbakebetaler kontohaver i tråd med en tilbakebetalingserklæring som selger/tjenesteyter har avgitt, og som tilfredsstillende i Visa Europes regelverk (benevnt som en «Credit Transaction Receipt» i Visa Europes regelverk), eller dersom

kontohaver returnerer en vare eller avbestiller en vare eller tjeneste i samsvar med de vilkår selger/tjenesteyter har satt for retur/avbestilling og selger/ tjenesteyter ikke avgir en tilbakebetalingserklæring slik selger har plikt til etter Visa Europes regelverk.

Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra gyldig tilbakebetalingserklæring ble avgitt, eventuelt 15 kalenderdager fra varen/tjenesten ble returnert/avbestilt, før krav kan rettes mot banken.

Kontohaver kan ikke rette krav mot banken ved innsigelser til den leverte varen eller tjenestens kvalitet.

### 6.3 Forsøk på løsning med selger, dokumentasjon, reklamasjonsfrister mv.

Før kontohaver kan rette et krav om tilbakeføring mot banken, må kontohaver ha forsøkt å løse situasjonen direkte med selger eller tjenesteyter.

Det påligger kontohaver å sannsynliggjøre at vilkårene for tilbakeføring er tilstede. Banken kan, før tilbakeføring av beløp foretas, kreve at kontohaver i den utstrekning som er rimelig fremskaffer den dokumentasjon som må anses nødvendig for å sannsynliggjøre dette.

Krav mot banken må framsettes uten ugrunnet opphold, og senest innen 60 dager etter transaksjonsdato for kjøpet. For tilbakeføring som kreves etter punkt 6.2 a), gjelder 60-dagersfristen fra det tidspunkt varen eller tjenesten skulle ha vært mottatt eller kontohaver ble klar over at varen eller tjenesten ikke ville bli mottatt, likevel slik at krav må framsettes innen 480 dager fra transaksjonsdato for kjøpet.

Krav som framsettes etter 60-dagersfristen, men innen 120 dager, kan dekkes så fremt banken kan få dekket kravet i henhold til Visa Europes regelverk. Banken har plikt til å bistå kontohaver og medvirke til at også krav framsatt i denne perioden kan oppnå dekning.

### 6.4 Ansvarsbegrensning

Bankens ansvar er begrenset til det beløp i norske kroner som er trukket fra kontohavers konto ved transaksjonen. Ved ikke mottatt vare eller tjeneste, er bankens ansvar dessuten begrenset til den ikke mottatte del av ordren.

Ved retur av skadet eller feil vare, er bankens ansvar dessuten begrenset til den ubrukte del av varen.

### 6.5 Tilleggsopplysninger om bruk av Visa-delen av betalingsinstrumentet i andre tilfeller

Kontohaver kan, gjennom Visa Europes regelverk, være tilgodesett visse rettigheter tilknyttet bruk av Visa-delen av sitt betalingsinstrument som rekker videre enn de rettigheter som direkte framgår av avtalen mellom Kontohaver og banken. Ved feilbelastning eller andre uregelmessigheter tilknyttet bruk av Visa-delen av betalingsinstrumentet skal kontohaver omgående ta opp forholdet overfor banken, for å ivareta sine interesser i så måte.