

# Generelle regler for debitorer i Betalingservice

Gældende fra 1. august 2015

## 1. Hvad er Betalingservice?

Betalingservice er en betalingstjeneste, som du kan bruge til at betale regninger i danske kroner til de kreditorer, der er tilsluttet systemet. Når du har indgået en betalingsaftale, kan kreditor iværksætte betaling fra din til kreditors konto.

Betalingservice er beregnet til periodisk tilbagevendende betalinger, men kreditor kan også iværksætte engangsbetalinger eller bruge Betalingservice til udbetaling af fx overskydende acontobeløb til dig.

## 2. Definitioner

### 2.1 Afvisning

Afvisning af en betaling medfører, at denne ikke gennemføres. Du kan afvise en kommende betaling, hvis betingelserne er opfyldt, jf. afsnit 8.

### 2.2 Bankdag

Bankdage er alle dage, undtagen lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag.

### 2.3 Betalingsaftale

En betalingsaftale er en aftale mellem dig og kreditor om, at kreditor må benytte Betalingservice til at iværksætte betalinger fra dig. Du kan indgå betalingsaftalen direkte med kreditor eller med dit pengeinstitut på kreditors vegne. Indgåelse af betalingsaftaler forudsætter, at du har indgået en tilslutningsaftale med dit pengeinstitut jf. 2.10.

### 2.4 Betalingsdag

Betalingsdagen er den dag, hvor beløbet hæves på din konto. Betalinger bliver kun gennemført på bankdage.

### 2.5 Betalingsoversigt

Betalingsoversigten er en oversigt, der viser den kommende måneds betalinger fra din konto. Du får oversigten elektronisk eller med almindelig post umiddelbart før et måneds-skifte.

### 2.6 Elektronisk betalingsinformation

Elektronisk betalingsinformation er elektronisk levering af betalingsinformationer, i din netbank og/eller din elektro-

niske postkasse. Elektronisk betalingsinformation kan fx indeholde adviseringsstekst fra kreditor og bilag medsendt som supplement til en betalingsoversigt.

### 2.7 Elektronisk postkasse

En elektronisk postkasse er et system, som du kan bruge til at modtage elektronisk betalingsinformation.

### 2.8 Nets

Nets A/S, CVR-nr. 20 01 61 75, er det selskab, der administrerer Betalingservice. Nets er som udbyder af betalings-tjenester underlagt Finanstilsynets tilsyn.

### 2.9 Tilbageførsel

Tilbageførsel af en betaling medfører, at beløbet tilbageføres fra kreditors konto til din konto. Du eller dit pengeinstitut kan anmode om tilbageførsel af en gennemført betaling, hvis betingelserne er opfyldt, jf. afsnit 8.

### 2.10 Tilslutningsaftale

En tilslutningsaftale er en aftale mellem dig og dit pengeinstitut om, at du kan bruge Betalingservice.

## 3. Tilmelding til Betalingservice

### 3.1 Tilslutningsaftalen

Det er en forudsætning for at bruge Betalingservice, at du har indgået en tilslutningsaftale med dit pengeinstitut.

Hvis du ønsker at bruge Betalingservice, skal du henvende dig til dit pengeinstitut. Dit pengeinstitut er ikke forpligtet til at indgå en tilslutningsaftale med dig, men afgør efter en individuel vurdering, om du må bruge Betalingservice.

Du kan indgå betalingsaftaler, når du har indgået en tilslutningsaftale med dit pengeinstitut.

Hvis du ikke har en tilslutningsaftale, har dit pengeinstitut ret til at tilbageføre eventuelle gennemførte betalinger og afmelde eventuelle betalingsaftaler i henhold til pkt. 8.3.

### 3.2 Regler

Når du indgår en tilslutningsaftale, forpligter du dig til at overholde Generelle regler for debitorer i Betalingservice.

## 4. Betalingsaftaler

### 4.1 Betalingsaftalers virkning

Når du indgår en betalingsaftale, giver du tilladelse til, at kreditor kan iværksætte overførsel af beløb mellem din og kreditors konto på den betalingsdag, som kreditor angiver.

### 4.2 Oprettelse af betalingsaftaler

Du kan oprette betalingsaftaler på én af følgende måder:

- Du kan indgå en betalingsaftale med kreditor, som indberetter betalingsaftalen til Nets.
- Du kan indgå en betalingsaftale med kreditor via dit pengeinstitut fx i din netbank.
- Kreditor kan på sin hjemmeside have opsat et link til en tilmeldingsformular hos Nets, hvor du kan indgå en betalingsaftale.

### 4.3 Brug af betalingsaftaler

Når du indgår en ny betalingsaftale, vil den fremgå af betalingsoversigten som nyoprettet.

Betalinger vil tidligst kunne ske via Betalingsservice, når betalingsaftalen fremgår af betalingsoversigten. Indtil da, må du betale til kreditor på anden vis.

### 4.4 Ændring af kontonummer

Hvis du ønsker at ændre den konto, som en betalingsaftale er tilknyttet, skal du aftale dette med dit pengeinstitut.

## 5. Advisering i Betalingsservice

### 5.1 Betalingsoversigten

Hvis du har betalinger i den kommende måned, vil du modtage én eller flere betalingsoversigter.

Du modtager som udgangspunkt betalingsoversigten elektronisk. Der kan være mulighed for at få betalingsoversigten på papir afhængig af, hvad dit pengeinstitut tilbyder.

Hvis du udelukkende modtager betalingsoversigten elektronisk, skal du være opmærksom på reglerne om elektronisk betalingsinformation i afsnit 6.

### 5.2 Hvornår får du betalingsoversigten?

Hvis du har betalinger den kommende måned, vil Betalingsoversigten på papir være fremme hos dig inden månedsskiftet, hvis postgangen er normal.

Modtager du betalingsoversigten elektronisk, vil denne være tilgængelig for dig i netbanken og/eller din elektroniske postkasse inden månedsskiftet.

### 5.3 Betalingsoversigtens indhold

Beløbet, betalingsdagen, kreditors navn samt oplysninger om betalingen fremgår af betalingsoversigten, så du entydigt kan identificere betalingen.

Sammen med betalingsoversigten kan du modtage bilag med yderligere information fra kreditor.

### 5.4 Betalingsoversigten som faktura

Betalingsoversigten kan erstatte en faktura. Det samme gælder elektronisk betalingsinformation.

### 5.5 Kopi af betalingsoversigten på papir

Du kan i dit pengeinstitut bestille en kopi af betalingsoversigten. Kopien kan udskrives i det år, hvor betalingen er foretaget og de efterfølgende fem kalenderår. Du kan få oplyst prisen for kopien i dit pengeinstitut.

## 6. Særligt om elektronisk betalingsinformation

### 6.1. Dine pligter ved elektronisk betalingsinformation

Det er dit ansvar at kontrollere, at du har modtaget elektronisk betalingsinformation.

Du skal straks kontakte dit pengeinstitut, hvis du ved månedsskiftet ikke har modtaget en forventet elektronisk betalingsinformation, eller du har konstateret fejl i dit udstyr, der forhindrer dig i at modtage betalingsinformationen elektronisk. Pengeinstituttet vil da sørge for, at betalingsinformationen bliver fremsendt på ny – enten elektronisk eller på papir.

Hvis du ikke henvender dig straks, risikerer du at overskride fristen for at afvise en betaling, jf. pkt. 8.1.

Det er dit ansvar, at dit eget udstyr som fx computer, programmel og internetopkobling er egnet til at modtage elektronisk betalingsinformation. Du er også selv ansvarlig, hvis manglende adgang til informationen skyldes forhold hos fx dit teleselskab eller din internetudbyder.

### 6.2 Papirkopi af elektronisk betalingsoversigt

Du kan i dit pengeinstitut bestille en papirkopi af en elektronisk betalingsoversigt. Kopien kan udskrives i det år, hvor betalingen er foretaget og de efterfølgende fem kalenderår. Du kan få oplyst prisen for kopien i dit pengeinstitut.

### 6.3 Adgang til elektronisk betalingsinformation

Du vil i din netbank og/eller din elektroniske postkasse som minimum have adgang til elektronisk betalingsinformation i den måned, hvor betalingen er gennemført, samt i de efterfølgende 13 måneder.

Dit pengeinstitut kan oplyse dig om, hvor længe elektronisk betalingsinformation opbevares i din netbank, mens udbyderen af den elektroniske postkasse kan oplyse, hvilket tidsrum, der gælder for denne.

Hvis du har behov for at opbevare elektronisk betalingsinformation i en længere periode, kan dit pengeinstitut og/eller udbyderen af din elektroniske postkasse oplyse dig om dine muligheder for at gemme eller udskrive betalingsinformationen. De kan også oplyse, hvordan du skal forholde dig, hvis du skifter pengeinstitut.

## 7. Gennemførelse af betalinger

### 7.1 Samtykke til gennemførelse af en betaling

Du giver samtykke til gennemførelse af en betaling, når du indgår en betalingsaftale med kreditor. Du kan tilbagekalde samtykket ved at afmelde betalingsaftalen jf. pkt. 10.1 eller ved at bruge din ret til at afvise eller tilbageføre en betaling i henhold pkt. 8.1.

Hvis der ikke foreligger en gyldig betalingsaftale, kan du gøre indsigtelse jf. afsnit 9.

### 7.2 Dækning på din konto

Der skal være dækning på din konto på betalingsdagen. Hvis der ikke er dækning på kontoen den pågældende dag, er dit pengeinstitut berettiget til at tilbageføre betalinger, jf. pkt. 8.3.

### 7.3 Tidspunkt for gennemførelse af betalinger

Beløbet hæves på din konto på den betalingsdag, som kreditor angiver på betalingsoversigten.

### 7.4 Fastsættelse af betalingsdag

Kreditor skal angive en betalingsdag, som er i overensstemmelse med jeres aftale. I skal aftale indbyrdes, hvis kreditor skal ændre en aftalt betalingsdag.

### 7.5 Betaling og kvittering

Betaling fra din konto via Betalingservice anses som betaling med frigørende virkning for dig.

Du er berettiget til at anse en kontoudskrift, hvoraf betalingen fremgår, som kvittering for gennemført betaling. Dette gælder dog ikke, hvis betalingen efterfølgende tilbageføres. Ønsker du en særskilt kvittering for en betaling, som er gennemført i løbet af de foregående 15 måneder, kan du bestille den i dit pengeinstitut.

Du kan få oplyst prisen i dit pengeinstitut.

## 7.6 Maksimal gennemførelsestid

Den samlede gennemførelsestid er maksimalt én bankdag.

## 8. Afvisning og tilbageførelse af betalinger

### 8.1 Generel afvisnings-/tilbageførelsesfrist

Du kan senest den 7. i betalingsmåneden afvise en kommende betaling eller anmode om tilbageførelse af en gennemført betaling i den pågældende måned.

Hvis du på betalingsoversigten for den kommende måned kan se, at der skal ske en betaling fx den 25., kan du senest afvise betalingen den 7. i betalingsmåneden.

Hvis betalingen allerede er gennemført, vil det overførte beløb blive tilbageført fra kreditors konto til din konto. Oplysninger om tilbageførelsen vil fremgå af din posteringsoversigt eller dit kontoudtog.

Afvisningen eller tilbageførelsen gælder kun den konkrete betaling og således ikke for fremtidige betalinger i henhold til betalingsaftalen. Ønsker du at standse fremtidige betalinger generelt, skal du afmelde din betalingsaftale, jf. pkt. 10.1.

En betaling kan kun afvises eller tilbageføres i sin helhed.

### 8.2 Hvordan afviser/tilbagefører du en betaling?

Du skal give dit pengeinstitut meddelelse senest den 7. i betalingsmåneden, hvis du ønsker at afvise/tilbageføre en betaling.

Du kan give meddelelsen elektronisk i din netbank, ved brev til dit pengeinstitut eller på anden vis, hvis du har aftalt dette med dit pengeinstitut.

### 8.3 Pengeinstitutts tilbageførelse af betalinger

Dit pengeinstitut kan tilbageføre en gennemført betaling i følgende situationer:

- Der er ikke dækning på din konto på betalingsdagen, og betalingen overstiger kr. 1.000,-.
- Du har ikke indgået en tilslutningsaftale med dit pengeinstitut.
- Dit pengeinstitut har hævet tilslutningsaftalen før betalingsdagen.
- Betalingsaftalen er bortfaldet, fordi dit kontoforhold med pengeinstituttet er ophørt før betalingsdagen.
- Der er fejl ved betalingsdata eller ved behandlingen af disse.

Dit pengeinstituts anmodning om tilbageførsel skal være Nets i hænde senest 2 bankdage efter betalingsdagen. Hvis Nets modtager anmodningen rettidigt, vil Nets sørge for, at beløbet tilbageføres fra kreditors konto til din konto.

Dit pengeinstitut vil give dig meddelelse om tilbageførslen, når den er foretaget.

#### 8.4 Udløb af frister

Hvis den dag, hvor en frist for at anmode om afvisning eller tilbageførsel udløber, ikke er en bankdag, er fristen den første bankdag herefter.

## 9. Indsigelser

### 9.1 Uautoriserede og fejlbehæftede betalinger

En betaling anses for uautoriseret, hvis der ikke foreligger en gyldig betalingsaftale.

En betaling anses for fejlbehæftet, hvis den ikke er korrekt registreret og bogført, eller hvis betalingen er ramt af tekniske svigt eller andre tilsvarende fejl fra Nets' eller pengeinstituttets side, fx hvis der er uoverensstemmelse mellem det adviserede og det bogførte beløb.

### 9.2 Dine indsigelsesmuligheder

Du kan over for dit pengeinstitut fremsætte indsigelse om,

- at en betaling er fejlbehæftet, eller
- at en betaling er uautoriseret, fordi du ikke har en betalingsaftale med kreditor om brug af Betalingsservice i det pågældende skyldforhold.

Hvis du mener, at en gennemført betaling er fejlbehæftet eller uautoriseret, skal du henvende dig til dit pengeinstitut snarest muligt efter du er blevet bekendt med fejlen og senest 13 måneder efter betalingsdagen.

Hvis betalingen er fejlbehæftet eller uautoriseret, vil betalingen i sin helhed blive tilbageført via dit pengeinstitut. Du vil blive stillet, som om betalingen ikke var blevet gennemført.

### 9.3 Udløb af frister

Hvis den dag, hvor fristen for at fremsætte indsigelse udløber, ikke er en bankdag, er fristen den første bankdag herefter.

## 10. Ophør af betalingsaftaler

### 10.1 Din afmelding af en betalingsaftale

Du kan til enhver tid meddele dit pengeinstitut eller en kreditor, at du ønsker at afmelde en betalingsaftale.

### 10.2 Hvornår får din afmelding virkning?

Din afmelding af en betalingsaftale får virkning hurtigst muligt. En afmelding får dog senest virkning for betalinger, der skal finde sted 3 bankdage efter, at Nets har modtaget din afmelding fra dit pengeinstitut eller fra kreditor.

### 10.3 Bortfald af betalingsaftaler ved manglende brug

En betalingsaftale kan bortfalde, hvis betalingsaftalen ikke har været brugt inden for en periode på 15 måneder. Hvis en betalingsaftale bortfalder, vil du få meddelelse om dette på betalingsoversigten.

### 10.4 Bortfald ved ophør af tilslutningsaftale

Hvis din tilslutningsaftale med pengeinstituttet ophører jf. pkt. 12.2, bortfalder alle betalingsaftaler tilmeldt under tilslutningsaftalen.

### 10.5 Hvis kreditor stopper med at bruge Betalingsservice

Hvis kreditor ikke længere vil bruge Betalingsservice, bortfalder din betalingsaftale med kreditor automatisk.

### 10.6 Konsekvens af afmelding eller bortfald

Når en betalingsaftale er afmeldt eller bortfaldet, kan kreditor ikke længere iværksætte betalinger fra din konto. Eventuelle betalinger, der er adviseret, men endnu ikke gennemført, vil ikke blive gennemført.

Ophørte betalingsaftaler vil fremgå af betalingsoversigten.

## 11. Din opsigelse af tilslutningsaftalen

### 11.1 Ingen frist for din opsigelse

Du kan til enhver tid skriftligt opsig din tilslutningsaftale over for dit pengeinstitut.

### 11.2 Konsekvens af din opsigelse

Hvis du opsiger tilslutningsaftalen, bortfalder alle betalingsaftaler, der er tilmeldt under denne. Det betyder, at kreditor fremover ikke kan bruge Betalingsservice til at opkræve betalinger fra dig.

Selvom betalinger fremgår af betalingsoversigten, vil disse ikke blive gennemført, hvis betalingsdagen ligger senere end tidspunktet for tilslutningsaftalens ophør.

### 11.3 Hvornår får din opsigelse virkning?

Din opsigelse af tilslutningsaftalen får virkning hurtigst muligt, dog senest for betalinger, der skal finde sted 3 bankdage efter, at dit pengeinstitut har modtaget opsigelsen.

## 12. Pengeinstituttets opsigelse/ophævelse af tilslutningsaftalen

### 12.1 Pengeinstituttets varslings af ophør

Dit pengeinstitut kan opsige din tilslutningsaftale skriftligt med mindst 2 måneders varsel.

Dit pengeinstitut kan endvidere hæve tilslutningsaftalen uden varsel, hvis du væsentlig misligholder dit aftaleforhold til pengeinstituttet. Du vil i så fald modtage en skriftlig, begrundet meddelelse om dette fra dit pengeinstitut. Det gælder fx, hvis der gentagne gange ikke har været dækning på din konto, jf. pkt. 7.2.

### 12.2 Konsekvens af tilslutningsaftalens ophør

Hvis din tilslutningsaftale med pengeinstituttet ophører, bortfalder de betalingsaftaler, der er tilmeldt under tilslutningsaftalen. Det betyder, at du fremover ikke kan bruge Betalingsservice til at betale dine kreditorer.

## 13. Hvis pengeinstituttet ikke kan opfylde sine forpligtelser

Hvis en betaling i Betalingsservice ikke gennemføres på grund af, at dit pengeinstitut standser sine betalinger eller går konkurs, kan kreditor opkræve beløbet hos dig på anden vis.

Kreditor kan i denne situation ikke gøre misligholdelsesbeføjelser gældende over for dig som følge af, at betalingen ikke er blevet gennemført, hvis du betaler inden for den nye frist, kreditor har fastsat.

## 14. Pengeinstituttets erstatningsansvar

Dit pengeinstitut er erstatningsansvarligt, hvis det på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er pengeinstituttet ikke ansvarlig for tab, som skyldes

- nedbrud i/manglende adgang til it-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er pengeinstituttet selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne,
- svigt i pengeinstituttets strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og -hacking),

- strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af pengeinstituttet selv eller dens organisation, og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af pengeinstituttet, eller
- andre omstændigheder, som er uden for pengeinstituttets kontrol.

Pengeinstituttets ansvarsfrihed gælder ikke, hvis

- pengeinstituttet burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet, eller
- lovgivningen under alle omstændigheder gør pengeinstituttet ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

## 15. Priser

Du skal henvende dig i dit pengeinstitut, hvis du ønsker at få oplyst eventuelle priser i tilknytning til Betalingsservice.

## 16. Ændring af reglerne

### 16.1 Varsling af ændringer

Ændringer af disse regler, der er til ugunst for dig, kan ske med 2 måneders varsel. Øvrige ændringer kan ske uden forudgående varsel. Du vil få besked om ændringer fx pr. e-mail, brevpost eller i din netbank.

### 16.2 Godkendelse af ændringer

Du anses for at have godkendt varslede ændringer, medmindre du meddeler dit pengeinstitut, at du ikke ønsker at være bundet af de nye vilkår. I så fald anses du for at have opsagt tilslutningsaftalen senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringerne træder i kraft.

## 17. Lovvalg, værneting og tvister

Disse regler er undergivet dansk ret.

Tvister kan indbringes for Pengeinstitutankenævnet samt for de ordinære domstole med dit pengeinstituts hjemting som værneting.

Hvis tvisten vedrører Nets' udøvelse af virksomhed som betalingstjenesteudbyder, kan sagen indbringes for Finanstilsynet.

## 18. Sprog

Disse Generelle regler for debitorer i Betalingsservice er skrevet på dansk, og kommunikationen med dig vil foregå på dansk.