# *Del C av kontoavtalen:*

## Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester – forbruker

*Disse vilkår gjelder for alle som er forbrukere. Med forbruker menes fysisk person når avtalen har et formål som hovedsakelig ligger utenfor personens forretnings- eller yrkesvirksomhet, jf. finansavtaleloven § 1-4.*

**Innholdsfortegnelse**


1. Kontoopprettelse mv. - legitimasjon
2. Kontoavtale
3. Opprettelse av konto for tredjeperson
4. Bankens personvernregler
5. Generelt om disponering av kontoen
6. Disposisjonsrett for andre
7. Tredjepartstjenester
8. Valuta - kursrisiko
9. Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen
10. Renteberegning ved godskriving og belastning av konto (valutering)
11. Informasjon til kontohaver om kontoforholdet
12. Kontroll av kontoinformasjon
13. Bruk og sperring av kontoen for betalingstransaksjoner
14. Mottak av betalingsoppdrag
15. Overføringstid for betalingstransaksjoner
16. Særlig om girooverføringer
17. Avvisning av betalingsoppdrag
18. Kansellering av betalingsoppdrag
19. Bankens ansvar for utføring av betalingsoppdrag
20. Feilaktig godskriving av konto eller belastning av for lite beløp. Retting
21. Feilaktig belastning av konto
22. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent
23. Plikter ved bruk av betalingsinstrument
24. Feil fra konhavers side ved utføring av betalingsoppdrag
25. Ansvar ved ikke godkjente betalingstransaksjoner mv.
26. Reklamasjon. Tilbakeføring
27. Motregning
28. Midlertidig opphør av bankens plikter (force majeure)
29. Konto som ikke brukes. Foreldelse
30. Endring av kontoavtalen
31. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen
32. Bankens oppsigelse av avtalen
33. Bankens heving av avtalen
34. Avvikling
35. Klage - Tvisteløsning - Finansklagenemnda
36. Om bankens virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet
37. Innskuddsgaranti
38. Informasjon til forbrukerkunder om betalingskontoer
39. Bytte av betalingskonto til ny bank for forbrukerkunder


### 1. Kontoopprettelse mv. - legitimasjon

Ved opprettelse av konto skal kontohaver oppgi:
- fullt navn,
- bostedsadresse,
- oppholdsstatus,
- fødselsnummer eller D-nummer
- andre lovpålagte opplysninger, herunder opplysninger om kundeforholdets formål og tilsiktede art, midlers opprinnelse, reelle rettighetshavere og skattemessig tilhørighet.

Har kontohaver hverken fødselsnummer eller D-nummer skal fødselsdato, fødested, statsborgerskap og kjønn oppgis. Kontohaver skal legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene. Har kontohaver verge(r) skal kontohaver opplyse banken om dette og gi opplysninger som er nødvendige. Ved endringer i de gitte opplysninger skal kontohaver varsle banken umiddelbart. Plikten til å gi opplysninger og dokumentasjon gjelder også verge(r) og personer som får disposisjonsrett til kontoen.

Banken kan ikke uten saklig grunn avslå å ta imot innskudd og/eller utføre betalingstjenester på vanlige vilkår. Banken skal umiddelbart informere om avslag skriftlig med mindre annet er fastsatt i lov eller i medhold av lov og opplyse om klageadgang og om muligheten for tvisteløsning i Finansklagenemnda.

Banken har blant annet etter hvitvaskingsregelverket en vid undersøkelsesplikt om kundeforholdet og bruk av kontoen. Kontohaver skal hvis banken krever det, opplyse om sin eller andres bruk av kontoen, herunder gi opplysninger om og dokumentere midlenes opprinnelse. Dersom kontohaver ikke gir tilfredsstillende opplysninger til banken, eller kundetiltak etter bankens vurdering ikke kan gjennomføres, kan banken avvise å ta imot innskudd og/eller utføre betalingstjenester.

Dersom banken tilbyr at en konto opprettes av flere i fellesskap, skal alle gi opplysninger og legitimere seg som nevnt ovenfor. Normalt vil bare en av kontohaverne få tilsendt kontoinformasjon. I oppgave til ligningsmyndighetene vil normalt bare en av kontohaverne bli oppgitt som eier, men med anmerkning om at kontoen eies av flere.

### 2. Kontoavtale

Kontoavtalen skal være skriftlig og normalt signert av kontohaver. Kontohaver skal få et eksemplar av avtalen enten på papir eller et varig elektronisk medium som det er inngått avtale om. Kontoavtalen består av ulike deler. Disse Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester suppleres av særskilte avtalevilkår for de(n) produkter eller tjenester som er konkret avtalt, blanketter for disponenter og fullmaktsforhold med mere. Kontohaver kan til enhver tid så lenge avtaleforholdet løper be om avtalevilkårene og informasjon som banken er forpliktet til å gi etter finansavtaleloven § 3-22.

Avtalevilkår, varsler fra banken mens avtaleforholdet løper samt annen informasjon som kontohaver har krav på vil være på norsk med mindre annet er avtalt. Kontohaver kan kommunisere med banken via fjernkommunikasjon.

### 3. Opprettelse av konto for tredjeperson

Dersom banken tillater at konto opprettes for en annen og det settes inn et beløp på kontoen som representerer en gave fra den som oppretter kontoen, må den som oppretter kontoen dokumentere så vel sine egne som kontohavers opplysninger slik som beskrevet i punktet *"Kontoopprettelse – legitimasjon"*. Er kontohaver mindreårig, må også vergen(e)s identitet dokumenteres.

Innestående på kontoen anses fullt ut å tilhøre kontohaver fra og med opprettelsen, og kan bare disponeres av kontohaver eller den kontohaver utpeker. Banken skal ved opprettelse av kontoen sende all lovpålagt informasjon til kontohaver, blant annet om renter, priser, hvordan kontoen og tilhørende betalingsinstrumenter kan brukes, ansvar og risiko ved bruk av kontoen og for andres urettmessige bruk av den, samt hvilke regler som gjelder for innskuddsgaranti. Hvis kontohaver senere motsetter seg kontoopprettelsen, vil innskuddet bli returnert til den som opprettet kontoen.

Ved opprettelse av konto for kontohaver som er mindreårig, kan den som oppretter kontoen i medhold av vergemålsloven § 95 bestemme at

01000111202604O1

den mindreårige alene skal disponere kontoen eller at en av vergene alene skal kunne disponere kontoen. For mindreårige kontohavere kommer også regler og avtalevilkår om konto for mindreårige til anvendelse.

**4. Bankens personvernregler**

For å gjennomføre avtalen med kontohaver og for å etterleve lovpålagte plikter, vil banken behandle personopplysninger om kontohaver og disponenter. Dette vil blant annet være identifikasjons- og kontaktopplysninger, opplysninger knyttet til transaksjoner, inntekter, utgifter, eiendeler og gjeld. Banken vil også behandle personopplysninger for å motvirke økonomisk kriminalitet, hvitvasking og terrorfinansiering. For ytterligere informasjon om bankens behandling av personopplysninger og kontaktinformasjon til personvernombud eller annen ansvarlig, se bankens personvernerklæring.

**5. Generelt om disponering av kontoen**

Kontoen kan brukes til innskudd, uttak og andre betalingstransaksjoner i samsvar med kontoavtalen. Kontoen føres i norske kroner med mindre annet er avtalt.

Kontoen eller bankens tjenester (inkludert betalingskort) skal ikke brukes til pengespill som ikke har norsk tillatelse.
Kontohaver skal ikke bruke kontoen eller bankens tjenester på en måte eller til et formål som er ulovlig for kontohaver eller banken.

Banken skal kontrollere at den som disponerer kontoen er berettiget til det. Vedkommende skal bekrefte transaksjonen ved bruk av betalingsinstrumenter på den måte som er avtalt, eventuelt ved signering. Ved disponering av kontoen kan banken kreve nødvendig legitimasjon.

Banken kan avslå å utføre et betalingsoppdrag 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.

Innskudd i kontanter kan disponeres umiddelbart etter at de er mottatt av banken.

Ved uttak av større beløp kan banken kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner.

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 midler på avdødes konto, må det fremlegges skifteattest fra tingretten, eller tilsvarende dokumentasjon fra kompetent myndighet i utlandet.

**6. Disposisjonsrett for andre**

Kontohaver kan gi andre rett til å disponere kontoen. Slik disposisjonsfullmakt skal normalt gis skriftlig. Punktet "*Kontoopprettelse mv. – legitimasjon*" gjelder tilsvarende for den som får disposisjonsrett.

Dersom disponenten(e) ikke signerer fullmakten, har kontohaver ansvar for å informere disponenten(e) om disposisjonsretten og innholdet i den.

Med mindre annet er avtalt mellom kontohaver og banken eller fremgår av disposisjonsfullmakten, innebærer disposisjonsretten at:
- Disponenten har rett til uttak av kontanter
- Disponenten har rett til å belaste konto ved enkeltstående betalingstransaksjoner
- Disponenten har rett til innsyn i kontoforholdet (-ene), herunder transaksjonshistorikk dersom banken har tilrettelagt for det.
- Disponenten har rett til å disponere konto ved bruk av disponenten(e)s egen nettbank, mobilbank og lignende nettbaserte betalingstjenester. Dette innebærer blant annet at:
  - Beløpsgrense for disposisjonsretten følger den beløpsgrense som til enhver tid er fastsatt for disponenten(e)s nettbank, mobilbank og lignende; og
  - Disponenten(e) vil kunne inngå avtale om AvtaleGiro på vegne av kontohaver.
- Disponenten vil kunne bruke tjenester som er levert av andre betalingstjenestetilbydere dersom slike kan knyttes til kontoen
- Disponenten(e) kan ikke gi andre rett til å disponere kontoen (gi disposisjonsretten videre)
- Disponenten(e) har ikke rett til å avslutte kontoforholdet
- Disposisjonsretten er ikke beløpsbegrenset

Dersom disponenten skal disponere kontoen ved hjelp av andre betalingstjenester enn digital bank og dette krever særskilt avtale med banken, må kontohaver skriftlig samtykke til dette.

Disponenter med rett til å disponere over konto etter vergemålsloven § 94 (legalfullmakt), vil etter loven kunne belaste kontoen for å dekke utgifter som gjelder kontohavers bolig og daglige underhold samt betale pålagte skatter/ avgifter og kontohavers forpliktelser som følger av låneavtaler.

Kontohaver svarer fullt ut for disponentens bruk av kontoen, herunder overtrekk. Kontohaver svarer også for eventuelt tap, herunder egenandelen på kr 450, som følge av ikke godkjente betalingstransaksjoner som følge av disponentens handlinger eller unnlatelser. Dette utelukker ikke at disponenten kan bli ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Kontohaver kan tilbakekalle eller endre andres disposisjonsrett til kontoen ved melding til banken. Slikt tilbakekall eller endring skal normalt skje skriftlig. Ved kontohavers død opphører disposisjonsretten.

Ved kontohavers konkurs eller gjeldsforhandling opphører disposisjonsretten.

Kontohaver og disponenten skal medvirke til at eventuelle betalingsinstrumenter som disponenten har mottatt for å disponere kontoen blir levert tilbake til banken eller sikret på annen måte slik at disponenten ikke lenger har mulighet til å disponere over kontoen.

**7. Tredjepartstjenester**

Kontohaver kan inngå avtale om betalingstjenester knyttet til kontoen med en annen betalingstjenestetilbyder der det er tilrettelagt for det. Banken har ikke ansvar for tjenesten fra den andre betalingstjenestetilbyderen.

Ved bruk av tredjepartstjenester som eksempelvis betalingsfullmaktstjenester eller kontoinformasjonstjenester (fullmakttjenester) vil banken etter gjeldende regler på forespørsel fra tredjeparten gjøre tilgjengelig eller gi den informasjon som er nødvendig for å utføre tredjepartstjenesten og kommunisere gjennom sikre kanaler med tredjepartstilbyderen. Det samme gjelder dekningsforespørsel fra annen betalingstjenestetilbyder som har utstedt et kortbasert betalingsinstrument på betalingskonto. Ved slike dekningsforespørsler kan kontohaver på forespørsel til banken få opplyst betalingstjenestetilbyderens identitet og svaret som ble gitt.

**8. Valuta - kursrisiko**

Innskudd og overføringer til og fra kontoen i utenlandsk valuta, regnes om til norske kroner før kreditering eller debitering av konto med mindre det er avtalt at kontoen føres i utenlandsk valuta. Dersom innbetalinger eller utbetalinger skjer i annen valutasort enn kontoen lyder på er det kontohaver som bærer risiko for gevinst eller tap som følge av endringer i valutakurs.

Ved veksling vil banken benytte den til enhver tid gjeldende valutakurs på tidspunktet vekslingen foretas (vekslingstidspunktet). Informasjon om bankens valutakurser fremgår normalt av bankens hjemmesider, ved oppslag i bankens lokaler eller opplyses på forespørsel.

Ved registrering av overføringer og betalinger i en annen valutasort enn kontoen lyder på, vil det normalt bli oppgitt et beløp basert på en foreløpig kurs. Den endelige kursen vil bli fastsatt på vekslingstidspunktet, og endelig beløp for belastning eller godskriving vil fremkomme på bokføringstidspunktet i kontoutskriften. Endelig kurs vil kunne avvike fra foreløpig kurs.

Ved betaling til og fra utlandet kan det påløpe omkostninger avhengig av beløpets størrelse, betalingstjeneste og om beløpet skal veksles. Disse omkostningene fremgår av prislisten.

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

Rente fremgår av bankens prisliste, samt kontoinformasjon, bankens hjemmesider, i digital bank, ved bestilling og/eller gis på forespørsel. Renter avregnes ved årsskiftet, med mindre annet fremgår.

Kostnader ved å opprette, ha, disponere eller avvikle kontoen fremgår av bankens prisliste, samt kontoinformasjon, bankens hjemmesider, i digital bank, ved bestilling og/eller gis på forespørsel.

Banken skal ikke fremsette krav om gebyr eller annet vederlag utover det som er avtalt med kontohaver.

Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt.

Dersom kontohaver har belastet kontoen for større beløp enn det som var disponibelt på belastningstidspunktet (overtrekk), skal kontohaver dekke inn dette umiddelbart. Ved overtrekk av kontoen kan banken fra tidspunktet kontoen ble overtrukket beregne overtrekksrente etter bankens til enhver tid gjeldende rentesatser for dette og som er inntatt i prislisten. Dersom kontohaveren i aktsom god tro har belastet kontoen for større beløp enn disponibelt, kan banken likevel ikke kreve overtrekksrente eller andre gebyrer for overtrekket, før kontohaveren har fått rimelig frist til å tilbakebetale overtrekket. Har et vesentlig overtrekk vedvart i mer enn én måned, skal banken straks varsle kunden skriftlig om overtrekksbeløpet, nominell rente, avtalte vilkår om kompensasjon til banken og andre kostnader som følge av overtrekket. Overtrekk av konto er et kontraktsbrudd som etter omstendighetene foruten erstatningsansvar kan medføre opphør av avtalen (heving) og straffansvar.

Bankens renter, rentemarginer og andre priser kan endres til skade for kontohaver to måneder etter at banken har sendt kontohaver skriftlig varsel om endringen, se også bestemmelser i punktet "*Endring av kontoavtalen*".

Dersom det er avtalt at renten er knyttet til en referanserente, kan renten endres straks og uten forhåndsvarsel i samsvar med endringen i referanserenten. Det samme gjelder dersom det er avtalt en vekslingskurs som stilles til rådighet av betalingstjenesteyteren eller stammer fra en offentlig tilgjengelig kilde (referansevekslingskurs). Informasjon om den til enhver tid gjeldende rente og vekslingskurs fremgår av bankens hjemmeside, i digital bank og/eller opplyses på forespørsel.

Er det avtalt at renten skal være bundet i et bestemt tidsrom (konto med bindingstid) der det ikke kan foretas betalingstransaksjoner til eller fra kontoen, vil innskuddet når tidsrommet er utløpt, forrentes etter de regler som gjelder for brukskonto og med samme adgang til renteendring, med mindre annet fremgår av avtalen.

Kostnader ved bruk av avtalte tjenester kan belastes den aktuelle konto. Det samme gjelder eventuelle påløpte overtrekksrenter og purregebyr. Følger det av bankens prisliste at kontohaver i egenskap av betalingsmottaker skal dekke kostnader i forbindelse med en betalingsoverføring, kan banken trekke kostnadene av det overførte beløp.

Banken skal minst én gang i året skriftlig informere kontohaveren om innskuddsgaranti.

**10. Renteberegning ved godskriving og belastning av konto (valutering)**

Ved innbetaling i kontanter og annen godskriving av konto vil banken beregne renter av beløpet fra og med den virkedag det er mottatt av banken.

Ved uttak i kontanter eller annen belastning av konto vil banken beregne renter av beløpet til og med dagen før kontoen belastes.

**11. Informasjon til kontohaver om kontoforholdet**

All informasjon vedrørende kontoforholdet, for eksempel om bevegelser på konto og varsel om endringer i rentesats eller kostnader, beløps- og belastningsgrenser for betalingsinstrumenter mv. sendes til kontohavers digital bank eller på annen lovlig måte. Informasjonen vil bli stilt til kontohavers rådighet i digital bank på en slik måte at kontohaver kan lagre og reprodusere informasjonen uendret.

Dersom kontohaver ikke har digital bank, vil slik informasjon sendes i ordinær post til den hovedadressen som er avtalt for kontoavtalen eller til slik hovedadresse som banken på annen måte har fått sikker kunnskap om. Dersom det har vært bevegelser på kontoen, vil informasjon om dette bli sendt månedlig.

Hvert år sender banken årsoppgave i henhold til skatteforvaltningslovens regler.

I tillegg til å få informasjonen i digital bank, kan kontohaver be om å få tilsendt denne på papir. Det kan også avtales at informasjon om kontoforholdet kan bli gitt på annen måte, for eksempel som en del av andre tjenester, herunder kvitteringer for bruk av tjenester, automatiserte telefontjenester og så videre.

Banken kan anvise nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av kommunikasjon. Banken kan benytte elektronisk varsling når dette er påkrevd for å ivareta bankens plikter, for eksempel tekstmelding eller annen kommunikasjon banken har tilrettelagt, for å varsle kontohaver om sikkerhetshendelser og endringer i avtaleforholdet som det er avgjørende at mottakeren får kunnskap om. Dersom banken krever gebyr for utsendelse av informasjon på papir eller andre måter i tillegg til i digital bank, fremgår dette av bankens prisliste, ved bestilling og/eller opplyses på forespørsel.

Dersom banken har behov for å varsle kontohaver ved rekommandert brev eller ordinær forsendelse for konto som ikke brukes, eller banken av annen grunn finner det hensiktsmessig, kan banken gjøre dette uten at dette også sendes kontohavers digitale bank eller annen ordinær måte som måtte være avtalt.

Dersom kontohaver har verge vil banken sende informasjon i kontoforholdet til den/de adresse(r) som er særskilt bestemt mellom kontohaver/verge og banken.

**12. Kontroll av kontoinformasjon**

Transaksjonsopplysninger for gjennomførte betalingstransaksjoner skal omfatte:
- en referanse som identifiserer betalingstransaksjonen
- relevant informasjon om betalingsmottakeren eller betaleren og eventuelle ytterligere opplysninger som fulgte transaksjonen
- beløpet i den valutaen som ble benyttet ved belastning eller godskriving av konto, som er angitt i betalingsoppdraget, eller som er stilt til kontohavers rådighet
- eventuelle gebyrer eller renter som kontohaver skal betale, og en spesifikasjon av disse når det er relevant
- eventuell vekslingskurs som er benyttet av banken, og det overførte beløpet etter valutaomregningen
- belastnings- eller godskrivingsdag

Kontohaver bør snarest mulig kontrollere at opplysningene fra banken om betalingstransaksjoner er overensstemmende med kontohavers egne opplysninger eller noteringer. Ved uoverensstemmelser skal kontohaver varsle banken uten ugrunnet opphold. Se om reklamasjonsfrist i tilfelle ikke godkjente betalingstransaksjoner i punktet «*Reklamasjon og tilbakeføring*».

**13. Bruk og sperring av kontoen for betalingstransaksjoner**

Kontoen kan brukes til betalingstransaksjoner innenfor sitt anvendelsesområde og kan disponeres ved bruk av de betalingsinstrumenter som banken til enhver tid tilbyr for den særskilte konto og som banken og kontohaver har inngått nærmere avtale om. Kontoers egenskaper, anvendelsesområde og hvilke betalingsinstrumenter som kan knyttes til kontoen varierer med type konto og hva banken tilbyr av produkter og tjenester.

Banken kan ikke uten saklig grunn avslå søknad fra kontohaver om å få disponere kontoen med bestemte betalingsinstrumenter.

Beløpet angitt i betalingsoppdraget vil bli overført til det kontonummer som er oppgitt i oppdraget. Dette gjelder også i de tilfeller oppgitt kontonummer tilhører en annen enn den mottaker (person/foretak) som er oppgitt med navn og adresse i betalingsoppdraget.

Banken kan sperre kontoen for betalingstransaksjoner generelt eller for bruk med et bestemt betalingsinstrument hvis det foreligger objektiv begrunnede hensyn som gjelder sikkerhet eller mistanke om ikke godkjent eller svikaktig bruk. Det samme gjelder konto og betalingsinstrument som det er knyttet kreditt til dersom det er vesentlig forhøyet risiko for at kontohaver ikke kan oppfylle sin betalingsforpliktelse. 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. Banken skal varsle kontohaver om sperringen og årsaken til denne. Slikt varsel skal gis før kontoen eller betalingsinstrumentet sperres, eller, dersom dette ikke er mulig, 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. Når grunnen til sperringen er bortfalt, skal banken oppheve sperringen av betalingsinstrumentet eller erstatte det med et nytt.

Ved opphør av kontoforholdet eller avtaleforholdet for den enkelte betalingstjeneste, eller hvis banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbakelevere, makulere eller deaktivere kort og andre betalingsinstrumenter, samt tilbakelevere eventuelle ubenyttede sjekkblanketter knyttet til kontoen.

**14. Mottak av betalingsoppdrag**

Et betalingsoppdrag anses mottatt av banken på det tidspunktet banken har mottatt alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre betalingen. Betalingsoppdrag som ikke er levert til banken på en virkedag, anses mottatt påfølgende virkedag. Mottar banken betalingsoppdraget etter kl. 14.00, eventuelt et annet tidspunkt som er særlig angitt for den enkelte betalingstjenesteavtale, anses betalingsoppdraget mottatt den påfølgende virkedag.

Hvis et betalingsoppdrag først skal gjennomføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, eller på den dagen da betaleren har stilt midler til rådighet for banken, skal betalingsoppdraget anses mottatt den avtalte dagen hvis dette er en virkedag, og ellers den påfølgende virkedagen.

Banken vil starte behandlingen av betalingsoppdraget samme dag som oppdraget anses mottatt. Banken kan likevel la være å behandle betalingsoppdraget før det er dekning på konto for overføringsbeløpet med tillegg av avtalte priser og kostnader.

Mottatte betalingsoppdrag som skal utføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, 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 oppdraget er gitt av en fullmektig og disposisjonsfullmakten deretter opphører, kontohaver dør etter at oppdraget er gitt med videre. Kontohaver kan likevel kansellere eller stanse oppdraget etter reglene i punktet "*Kansellering av betalingsoppdrag*" nedenfor. Etter at kontoforholdet er opphørt, vil et tidligere innlagt betalingsoppdrag ikke bli gjennomført.

Ved flere betalingsoppdrag som skal utføres samme dag, har banken intet ansvar for i hvilken rekkefølge betalingsoppdragene blir belastet kontoen, eventuelt hvilke betalingsoppdrag 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. For belastningstransaksjoner iverksatt av eller via betalingsmottakeren, er betalingsmottakerens bank ansvarlig for at belastningsoppdraget blir oversendt til betalers bank. For belastningstransaksjoner initiert via en betalingsfullmektig, er det betalingsfullmektigen som er ansvarlig for at belastningsoppdraget blir korrekt formidlet til banken.

**15. Overføringstid for betalingstransaksjoner**

Banken vil overføre beløpet angitt i betalingsoppdraget til betalingsmottakerens bank senest innen utløpet av virkedagen etter at betalingsoppdraget anses mottatt etter reglene over. Overføringstiden kan forlenges med én virkedag for papirbaserte betalingstransaksjoner.

For betalingstransaksjoner i norske kroner i Norge vil beløpet dessuten godskrives betalingsmottakers bank samme virkedag som betalerens konto belastes.

Ved betalingstransaksjoner i samme kontovaluta til konto i samme bank som kontohaver, vil beløpet bli godskrevet mottakers konto samme dag som betalingsoppdraget anses mottatt etter reglene over.

For betalingstransaksjoner fra Norge til land i EØS-området med andre valutaer enn euro vil overføringsbeløpet bli godskrevet mottakers bank innen fire virkedager fra betalingsoppdraget anses mottatt. Overføringstiden kan forlenges med én virkedag for papirbaserte betalingstransaksjoner.

For betalingstransaksjoner til land utenfor EØS-området, vil beløpet normalt bli godskrevet mottagers bank ved utløpet av åtte virkedager fra betalingsoppdraget anses mottatt, med mindre det er avtalt lengre overføringstid.

Ved betalingstransaksjoner der banken må foreta valutaomregning mellom andre valutaer enn norske kroner og euro, vil overføringstiden kunne bli lengre enn nevnt foran.

Ved betalingstransaksjoner til kontohaver vil banken stille det overførte beløpet til rådighet på kontohavers konto umiddelbart etter at bankens egen konto er godskrevet. Ved overføringer i annen valuta, vil kontohavers konto godskrives så snart valutaveksling er gjennomført.

**16. Særlig om girooverføringer**

Ved bruk av standardiserte giroblanketter (blanketter påført betegnelsen GIRO) kan kontohaver overføre beløp i norske kroner til betalingsmottaker. Overføringsbeløpet vil bli belastet kontohavers konto i banken og overført til betalingsmottakers konto eller utbetalt mottaker i form av en utbetalingsblankett (Giro Utbetaling).

Blanketten fylles ut av kontohaver (betaler) i samsvar med anvisningene. Giroblanketten innleveres banken i åpningstiden eller på annen måte i henhold til bankens til enhver tid gjeldende rutiner for innlevering og mottak av giroblanketter.

Ved ugyldig eller manglende kontonummer, vil en utbetalingsanvisning (Giro Utbetaling) med det aktuelle overføringsbeløp bli sendt den mottaker som er oppgitt med navn og adresse på giroblanketten.

**17. Avvisning av betalingsoppdrag**

Banken kan ikke nekte å gjennomføre et godkjent betalingsoppdrag når alle vilkårene i kontoavtalen er oppfylt, med mindre noe annet fremgår i avtalevilkårene eller er bestemt i eller i medhold av lov. Dette gjelder uavhengig av om betalingsoppdraget er iverksatt av betaleren, herunder via en betalingsfullmektig, av betalingsmottakeren eller via betalingsmottakeren.

Avvisningsgrunn vil typisk være at det ikke er dekning på kontoen for det beløp som skal belastes, betalingsoppdraget mangler nødvendige opplysninger for å kunne gjennomføres eller kontoforholdet eller betalingsinstrumentet i banken er opphørt eller sperret.

Betaler skal bli underrettet om avvisningen og hvis mulig, om grunnen til den og om fremgangsmåten for å rette eventuelle faktiske feil som ledet til avvisningen, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov. Underretningen skal gis eller gjøres tilgjengelig for betaler på avtalt måte, straks og senest innenfor de frister som gjelder for godskriving av betalingsmottakerens konto. Banken kan kreve gebyr for underretningen i henhold til bankens prisliste dersom avvisningen skyldes betalers forhold.

Et betalingsoppdrag som er avvist regnes som ikke mottatt.

Dersom banken gjennomfører dekningskontroll og det ikke er dekning på kontoen på belastningsdag, kan banken uten hensyn til bestemmelsene foran, i inntil fem påfølgende virkedager forsøke å belaste kontoen (med dekningskontroll).

Banken kan nekte å gjennomføre transaksjoner dersom det foreligger saklig grunn, f.eks. ved begrunnet mistanke om at transaksjonen har sammenheng med en straffbar handling, eller det er nødvendig for at banken skal kunne oppfylle plikter i lov, bestemmelser i medhold av lov, pålegg fra offentlig myndighet eller domstol eller sanksjonsregelverk, herunder forbud mot betalingsformidling av pengespill som ikke har norsk tillatelse. Med sanksjonsregelverk menes enhver lov, forskrift, regulering, bestemmelse eller påbud som omhandler handelsmessige, økonomiske eller finansielle sanksjoner, restriktive tiltak eller blokader som er utstedt eller vedtatt av den norske stat, FN, EU, USA eller Storbritannia, samt eventuelt annen nasjonal eller overnasjonal myndighet som banken finner det nødvendig å ta hensyn til.

**18. Kansellering av betalingsoppdrag**

Betaler kan ikke kansellere, herunder endre, et betalingsoppdrag etter at det er mottatt av banken. For betalingsoppdrag som skal gjennomføres på en senere dag, kan betaler likevel kansellere betalingsoppdraget inntil utgangen av virkedagen før den avtalte betalingsdagen.

Et betalingsoppdrag kan heller ikke kanselleres dersom banken etter anmodning fra kontohaver har eller kan anses å ha bekreftet overfor

mottaker at betalingen vil bli gjennomført.

Fullmakter til enkeltstående betalingstransaksjoner som skal iverksettes av eller via betalingsmottakeren, kan ikke kanselleres etter at kontohaver har meddelt sitt samtykke til transaksjonen til betalingsmottakeren eller betalingsfullmektigen. Transaksjoner kan likevel kanselleres innen utgangen av virkedagen før den avtalte belastningsdagen.

For kansellering/tilbakekall av sjekker gjelder reglene i sjekkloven.

Dersom betalingsoppdraget kanselleres er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av kanselleringen.

For bestemte typer betalingsoppdrag kan det fremgå av vilkårene at betaleren ikke kan kreve kansellering/endring, eller det kan gjelde avvikende regler for kansellering for enkelte betalingstjenester, se vilkårene for disse.

Betalingsoppdraget kan likevel kanselleres etter utløpet av fristene dersom det er avtalt mellom betaler og de berørte betalingstjenesteyterne og, der det er relevant, betalingsmottakeren.

Det kan påløpe gebyr dersom kunden ønsker bankens bistand med forsøk på å kansellere/endre ut over gjeldende frister.

**19. Bankens ansvar for utføring av betalingsoppdrag**

Banken er overfor kontohaver som betaler ansvarlig for korrekt gjennomføring av betalingstransaksjon som er initiert direkte av kontohaver. Hvis banken kan dokumentere oppfyllelse overfor kontohaver ved at mottakerens bank har mottatt beløpet innen utløpet av overføringstiden, er det betalingsmottakerens bank som er ansvarlig overfor betalingsmottakeren.

Er banken ansvarlig, skal den uten ugrunnet opphold overføre beløpet for betalingstransaksjonen til kontohaver og eventuelt gjenopprette tilstanden på kontohavers konto slik den ville vært om den mangelfullt gjennomførte betalingstransaksjonen ikke hadde funnet sted, herunder dekke kontohavers rentetap og andre kostnader. 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 oppmerksom på forholdet, og senest 13 måneder etter betalingstransaksjonen skulle vært gjennomført. Ved kontohavers reklamasjon skal banken umiddelbart forsøke å spore betalingstransaksjonen og snarest melde fra til kontohaver om utfallet. Hvis kontohaver hevder at en betalingstransaksjon ikke er korrekt gjennomført, påhviler det banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, å bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller andre feil.

Banken er ikke ansvarlig for å gjennomføre betalingstransaksjoner dersom det kan medføre brudd på lov, bestemmelser i medhold av lov, pålegg fra offentlig myndighet eller domstol eller sanksjonsregelverk, herunder forbud mot betalingsformidling av pengespill som ikke har norsk tillatelse.

Ved utføring av betalingsoppdrag til eller fra utlandet er banken ikke forpliktet til å gjennomføre betalingstransaksjoner dersom en korrespondentforbindelse eller dens medhjelper ikke vil gjennomføre transaksjonen eller betalingsmottakers bank avviser transaksjonen.

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 til reglene om bankens ansvar i finansavtaleloven §§ 3-49, 3-50, 4-28, 4-29 og 4-33.

**20. Feilaktig godskriving av konto eller belastning av for lite beløp. Retting**

Dersom kontoen er feilaktig 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 godskrivingen skjedde. Bankens adgang til retting av feil gjelder ikke dersom godskriving av kontoen er skjedd i samsvar med oppdrag fra en tredjeperson. Hvis godskrivingen 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 varsle kontohaver uten ugrunnet opphold. Dersom feilen er rettet på en slik måte at det ikke er noen reell mulighet for at kontohaver kan ha fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen, er det likevel tilstrekkelig at kontohaver informeres i forbindelse med kontoinformasjon.

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.

**21. 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 varsle kontohaver uten ugrunnet opphold, med mindre feilen er blitt rettet slik at det ikke er noen reell mulighet for at kontohaver har fått uriktige opplysinger 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.

**22. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent**

Kontohaver kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløpet inkludert renter for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingsmottakeren hvis kontohaver kan påvise at:

a) kontohaver ikke har godkjent det eksakte beløpet for betalingstransaksjonen, og
b) beløpet oversteg hva kontohaver med rimelighet kunne ha forventet ut fra sitt tidligere bruksmønster, vilkårene i rammeavtalen og omstendighetene for øvrig.

Slik rett til tilbakebetaling gjelder likevel ikke dersom kontohavers samtykke til betalingstransaksjonen ble gitt direkte til banken og kontohaver, når det er relevant, ble varslet om den fremtidige betalingstransaksjonen minst fire uker før forfallsdagen.

Kontohaver må fremsette krav om eventuell tilbakebetaling senest åtte uker etter belastningsdagen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal banken enten tilbakeføre det fulle beløpet inkludert renter for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

**23. Plikter ved bruk av betalingsinstrument**

Betalingsinstrumentene er personlige og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn den de er utstedt til. Kontohaver må aktsomt påse at uvedkommende ikke får tilgang til betalingsinstrumentene og vise aktsomhet ved oppbevaring av mobiltelefon, annen digital enhet eller annet utstyr som betalingsinstrumentet er knyttet til eller dersom kunden lar andre bruke slik enhet.

Kontohaver skal bruke betalingsinstrumenter i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kontohaver skal også følge de til enhver tid gjeldende regler og instruksjoner om bruk, oppbevaring, vern om koder og personlig sikkerhetsinformasjon (for eksempel BankID), fremgangsmåte for varsel om tap og uberettiget tilegnelse/bruk mv.

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlig kode og/eller annen sikkerhetsinformasjon knyttet til betalingsinstrumentet. De personlige kodene/sikkerhetsinformasjonen må ikke røpes eller tilgjengeliggjøres for noen, heller ikke overfor politiet, banken, disponenter, familiemedlemmer eller verger. For øvrig skal kodene/sikkerhetsinformasjonen ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med dem. Personlig kode/sikkerhetsinformasjon skal huskes. Dersom kodene 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 enheter, herunder mobiltelefon, datamaskin, smartklokke, digital enhet eller annet utstyr som betalingsinstrumentet er knyttet til.

Kontohaver skal varsle banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget bruk eller tilegnelse av betalingsinstrumentet, uberettiget kontotilgang eller at uvedkommende har fått kjennskap til personlig kode eller annen personlig sikkerhetsinformasjon. Det samme gjelder personlig kode/sikkerhetsinformasjon, mobiltelefon, datamaskin, smartklokke, digital enhet eller annet utstyr som er knyttet til betalingsinstrumentet. Kontohaver skal benytte de varslingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og for øvrig bistå på en slik måte at betalingsinstrumentet eller kontoen så raskt som mulig blir sperret.

Når varselet er mottatt, skal banken straks hindre enhver videre bruk av betalingsinstrumentet. Banken skal gi kunden en bekreftelse på at varsling er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik varsling. Banken vil ikke kreve vederlag for slik varsling.

Kontohaver skal uten ugrunnet opphold melde fra til banken dersom betalingsinstrumentet eller mobiltelefon, annen digital enhet eller annet utstyr som betalingsinstrumentet er knyttet til kommer til rette.

**24. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsoppdrag**

Har banken gjennomført et betalingsoppdrag 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. Det samme gjelder der banken ved en betalingsfullmakttjeneste har initiert et betalingsoppdrag. Dette gjelder selv om kunden i tillegg til kontonummeret har oppgitt ytterligere opplysninger. Kontohaver skal følge bankens anvisninger om forsiktighet og egenkontroll, og innrette seg etter varslinger om sikkerhetsbrudd, feil eller annet som banken gir.

Banken har ikke ansvar for feil gjort av kontohaver da betalingsoppdraget ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto, feil KID-nummer eller lignende. 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.

Selv om banken ikke er ansvarlig for at en betalingstransaksjon ikke er blitt gjennomført korrekt, skal banken likevel treffe rimelige tiltak for å få beløpet tilbakeført. Banken kan kreve gebyr av kontohaver for slik bistand.

Er det ikke mulig å få tilbakeført beløpet skal banken etter skriftlig forespørsel fra kontohaver gi kontohaver alle opplysninger som banken har tilgang til, og som er relevante for å få beløpet tilbakeført.

**25. Ansvar ved ikke godkjente betalingstransaksjoner mv.**

Banken er ansvarlig for tap som skyldes en ikke godkjent betalingstransaksjon med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor. En betalingstransaksjon anses som godkjent bare dersom betaleren har gitt sitt samtykke til betalingstransaksjonen (enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført) på den måten som er avtalt mellom kontohaver og banken. Dette gjelder også dersom samtykke til betalingstransaksjonen er gitt via betalingsmottakeren eller en betalingsfullmektig.

Kontohaver svarer med en egenandel på inntil kr 450 for tap ved ikke godkjent betalingstransaksjon som skyldes tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument. Kontohaver svarer likevel ikke med en slik egenandel hvis kontohaver ikke kunne ha oppdaget tapet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelsen på forhånd, og heller ikke har opptrådt svikaktig.

Kontohaver svarer for hele tapet ved ikke godkjent betalingstransaksjon dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punktet "*Plikter ved bruk av betalingsinstrument*". Dersom betalingstransaksjonen har skjedd ved bruk av et elektronisk betalingsinstrument, svarer kontohaver likevel bare med inntil kr 12000.

Dersom tapet skyldes at kontohaver forsettlig har misligholdt en eller flere av sine forpliktelser etter punktet "*Plikter ved bruk av betalingsinstrument*", slik at kontohaver måtte forstå at misligholdet kunne innebære en nærliggende fare for at betalingsinstrumentet kunne bli misbrukt, skal kontohaver bære hele tapet.

Kontohaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingsinstrument etter at kontohaver har varslet banken i samsvar med punktet "*Plikter ved bruk av betalingsinstrument*". Kontohaver er heller ikke ansvarlig for tap hvis banken ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik varsling, ikke har krevd sterk kundeautentisering der kontohaver har initiert betalingstransaksjonen, eller hvis kontohaver ikke kunne ha oppdaget tapet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelsen på forhånd.

Dersom kontohaver har opptrådt svikaktig svarer kontohaver uansett for hele tapet.

Dersom kontohaver nekter for å ha godkjent 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 i denne avtalen. Det er banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, som må bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og at systemet ikke er rammet av teknisk svikt eller annen feil. Banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, skal legge frem eventuell dokumentasjon for å kunne bevise at det foreligger svikaktig opptreden, forsett eller grov uaktsomhet fra kundens side.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 4-31.

**26. Reklamasjon. Tilbakeføring**

Bestrider kontohaver å ha godkjent en betalingstransaksjon, skal banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, dokumentere at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Bestrider kontohaveren å ha ansvar for en ikke godkjent betalingstransaksjon etter ansvarsreglene over, skal banken straks og senest innen utgangen av den påfølgende virkedagen tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaveren setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at denne ble kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken har rimelige grunner til mistanke om svik og innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontohaveren har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Blir saken avvist av nemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen banken ble kjent med avvisningen

Dersom kontohaver mistenker at hen kan ha blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med belastningen, bør kontohaver anmelde forholdet til politiet, for å sikre bevis omkring omstendighetene og begrense tap.

Kontohaver skal gi banken en skriftlig redegjørelse om forholdene ved enhver tapssituasjon.

Dersom det etter tilbakeføring blir rettskraftig avgjort at kontohaver likevel er ansvarlig for belastningen eller kontohaver erkjenner ansvar for belastningen, kan banken foreta retting ved å gjenbelaste kontoen.

**27. Motregning**

Banken kan ikke motregne i innestående på konto eller i midler som banken har fått til disposisjon for å gjennomføre betalingsoppdrag, unntatt for forfalte krav som springer ut av kontoavtalen. Videre kan banken motregne mot innestående på konto krav som er oppstått som følge av et straffbart forhold som kontohaver utfører eller medvirker til, med mindre kravet er ervervet fra en tredjepart. Banken kan utøve tilbakeholdsrett (sperre konto) på samme vilkår som for motregning.

Bestemmelsen over er ikke til hinder for retting av feilaktig godskriving eller at det etter ellers gjeldende rettsregler stiftes frivillig eller tvungen sikkerhetsrett i innskudd.

**28. Midlertidig opphør av bankens plikter (force majeure)**

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

Usedvanlige omstendigheter er blant annet, men ikke begrenset til, mangel eller feil i strømforsyning, data- eller kommunikasjonssystemer eller annen elektronisk kommunikasjon, offentlig myndighets inngripen, naturkatastrofe, krigshandling, terrorhandling, sabotasje, vandalisme (inkludert datavirus og hacking), streik, blokade, boikott, lockout, og/eller nasjonale eller internasjonale sanksjoner.

**29. Konto som ikke brukes. Foreldelse**

Er det gått mer enn 24 måneder siden siste transaksjon, avregning av renter ikke medregnet, skal banken gi melding om kontoen i rekommandert brev til kontohaverens eller arvingenes sist kjente adresse, eller på annen måte innhente bekreftelse fra disse om at meldingen er mottatt. Meldingen skal angi at banken har rett til å si opp kontoen, når foreldelsesfristen etter foreldelsesloven § 4 begynner å løpe, når fristen vil løpe ut og hva som kreves for å avbryte fristen.

Nødvendige kostnader for å komme i kontakt med kontohaveren eller arvingene kan belastes kontoen. Dersom saldo i kontohavers favør på kontoen er lavere enn kostnaden med å sende varselet ved rekommandert brev, kan banken i stedet sende varselet i ordinær forsendelse til kontohaver.

**30. Endring av kontoavtalen**

Er partene enige om det, kan kontoavtalen endres. Endringen skjer i utgangspunktet på samme måte som ved inngåelse av ny avtale, men er bindende uten kontohavers signatur.

Kontohaver anses å ha passivt samtykket til endringen hvis kontohaver ikke varsler banken skriftlig om det motsatte innen det foreslåtte iverksettingstidspunktet for nye vilkår. Dersom kontohaver ikke varsler banken skriftlig, blir kontohaver bundet av de nye vilkårene.

Endring av kontoavtalen til kontohavers skade kan tidligst settes i verk to måneder etter at banken har sendt skriftlig varsel til kontohaver om endringen. Endring som ikke er til kontohavers skade, kan settes i verk straks.

Forslag til endring av kontoavtalen skal varsles kontohaver. I varselet skal banken opplyse om:
a) forslaget til endring
b) at kontohaver for å ikke bli bundet av de nye vilkårene ved passivt samtykke må varsle banken skriftlig om det motsatte innen det foreslåtte iverksettingstidspunktet
c) at kontohaver har rett til å si opp avtalen straks og vederlagsfritt før iverksettingstidspunktet for nye vilkår
d) hvorvidt varselet også gjelder oppsigelse hvis kontohaver ikke aksepterer endringen
e) begrunnelse dersom varselet gjelder avtalens bestemmelser om renter, gebyrer og andre kostnader.

Om endringer i renter, gebyrer og andre kostnader se punktet "*Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen*".

**31. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen**

Kontohaveren kan til enhver tid si opp kontoavtalen, eventuelt enkelte betalingstjenester knyttet til en konto, med mindre annet særskilt er avtalt for den enkelte konto eller betalingstjeneste. Ved oppsigelse av kontoforholdet skal kontohaver normalt få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og tilbakebetalt forholdsmessig del av eventuelt forhåndsbetalt gebyr, men med fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Ved uttak av større beløp, kan banken likevel kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner. Ved Kontohavers oppsigelse mindre enn seks måneder etter at kontoavtalen eller den enkelte konto eller betalingstjeneste har trådt i kraft, kan det påløpe gebyr for oppsigelse.

Kontohaver kan heve avtalen dersom det foreligger vesentlig mislighold fra bankens side. 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 kontohaver eller ved kontohavers heving, skal

kontohaveren normalt 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 eventuelt forhåndsbetalt gebyr.

**32. Bankens oppsigelse 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. Ved slik oppsigelse fra bankens side skal kontohaveren normalt få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter, tilbakebetalt forholdsmessig del av eventuelt forhåndsbetalt gebyr, og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet.

Som saklig grunn regnes i alle tilfeller:
a) det er gått mer enn 24 måneder siden siste transaksjon når godskriving av renter ikke medregnes
b) kontohaver med hensikt har brukt kontoen til ulovlige formål, se også punktet "*Bankens heving av avtalen*" nedenfor
c) kontohaver har gitt uriktige opplysninger for å få konto eller tjenester og de korrekte opplysningene ville ha ført til avslag fra banken
d) kontohaver ikke lenger er lovlig bosatt innenfor EØS
e) kontohaver ikke aksepterer bankens forslag til endring av avtalen, og at oppsigelse av avtalen i lys av de foreslåtte vilkårene er saklig.

Ved saklig grunn etter bokstav b) og c) kan banken si opp kontoavtalen med øyeblikkelig virkning. Forhold som utgjør saklig grunn til oppsigelse kan etter omstendighetene også være grunn til sperring, heving og/eller avvikling, se kontoavtalens øvrige punkter. Sperring kan utøves uten hensyn til frist for iverksettelse ved oppsigelse og/eller rettefrist ved heving.

Tilsvarende oppsigelsesrett gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til en konto.

**33. Bankens heving av avtalen**

Banken kan heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kontohaverens side.

Som vesentlig mislighold regnes i alle tilfeller at:
a) banken har gjort det klart for kontohaver at fremlegging av opplysninger eller nødvendig dokumentasjon er en forutsetning for å kunne vurdere om kontohaver skal gis et tilbud om avtale på angitte vilkår, og det senere påvises at kontohaver bevisst har tilbakeholdt eller forfalsket opplysninger eller nødvendig dokumentasjon
b) det blir åpnet konkurs eller gjeldsforhandling etter konkursloven hos kontohaver
c) kontohaver har handlet klart i strid med redelighet og god tro, hvor også andre tjenesteytere i samme konsern som banken kan heve sine avtaler med kontohaver dersom dette er saklig begrunnet.

Banken skal varsle kontohaver skriftlig om hevingen. Grunnen til hevingen og hevingens virkning skal opplyses og kontohaver skal gis en frist på to uker til å rette forholdet dersom forholdet kan rettes. Fristen gjelder i alle tilfeller ikke dersom kontohaver har tilbakeholdt eller forfalsket opplysninger eller handlet i strid med redelighet og god tro. Forhold som utgjør hevingsgrunn kan etter omstendighetene også være grunn til sperring, oppsigelse og/eller avvikling. Sperring kan utøves uten hensyn til frist for iverksettelse ved oppsigelse og/eller rettefrist ved heving.

Banken kan straks heve avtalen med øyeblikkelig virkning hvis banken har begrunnet mistanke om at kontohaver benytter kontoen eller bankens tjenester på en måte eller til et formål som er ulovlig for kontohaver eller banken, herunder bruk av kontoen har sammenheng med en straffbar handling. Det samme gjelder hvis banken får kjennskap til eller har begrunnet mistanke om at kontohaver eller noen kontohaver svarer for har latt andre benytte kontoen på slik måte.

Tilsvarende hevingsrett gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til kontoforholdet.

**34. Avvikling**

Uten hensyn til ellers gjeldende regler om oppsigelse og heving kan banken sperre og/eller avvikle kontoavtalen dersom det er nødvendig for at banken skal kunne oppfylle plikter i lov eller i medhold av lov, pålegg fra offentlig myndighet eller domstol, eller sanksjonsregelverk, jf. punktet "*Bankens ansvar for utføring av betalingsoppdrag*" ovenfor.

Dersom kontohaver ikke gir tilfredsstillende opplysninger til banken, jf. punktet "*Kontoopprettelse mv. – legitimasjon*" ovenfor, eller kundetiltak etter bankens vurdering ikke kan gjennomføres, kan banken avvikle, herunder sperre, kontoavtalen med øyeblikkelig virkning.

Tilsvarende rett til sperring og/eller avvikling gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til kontoforholdet.

Banken skal varsle kontohaver skriftlig. Varselet skal om mulig gis før sperring og/eller avvikling iverksettes. Dersom banken på grunn av faktiske eller rettslige forhold er forhindret i å varsle, skal banken varsle kontohaver straks hindringen er bortfalt, med mindre det åpenbart er unødvendig å varsle på dette tidspunktet.

Banken skal gi kontohaver en begrunnelse, med mindre lov eller regler gitt i medhold av lov eller pålegg fra offentlig myndighet eller domstol er til hinder for det.

Ved kontohavers død har banken rett til å sperre konto og betalingstjenester og bringe kontoavtalen til opphør.

**35. Klage - Tvisteløsning – Finansklagenemnda**

Ved behov for å klage kan kontohaver kontakte banken via bankens hjemmesider eller post. Mer informasjon om reklamasjon og klage og bankens klagerutiner finnes på bankens hjemmesider.

Klager på tredjeparts tjenester rettes til tredjepart.

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.

Henvendelser til Finansklagenemnda sendes Finansklagenemnda, Postboks 53, Skøyen 0212 Oslo, tlf. 23 13 19 60. For nærmere informasjon og klageskjema se www.finkn.no.

**36. Om bankens virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet**

Bankens hovedaktivitet er bank- og finansieringsvirksomhet, med konsesjon fra Finansdepartementet etter finansforetaksloven. Banken står under tilsyn av Finanstilsynet og er registrert iblant annet Foretaksregisteret. Bankens organisasjonsnummer fremgår av bankens avtaler og på bankens nettsider. Banken er ikke merverdiavgiftspliktig med hensyn til kontohold og betalingstjenester.

Forbrukertilsynet og Markedsrådet fører tilsyn med at bestemmelser gitt i eller i medhold av finansavtaleloven følges av banken.

Bankens virksomhet med mottak av innskudd, kontohold og ytelse av betalingstjenester er bl.a. regulert i finansforetaksloven, betalingssystemloven og finansavtaleloven. Disse lovene er elektronisk tilgjengelig på www.lovdata.no.

**37. Innskuddsgaranti**

Etter lov 10. april 2015 nr. 17 om finansforetak og finanskonsern (finansforetaksloven), er banker med hovedsete i Norge obligatoriske medlemmer av innskuddsgarantiordningen som administreres av Bankenes sikringsfond. Banker med hovedsete utenfor Norge kan velge å bli medlem på lik linje med norske banker.

Etter loven er innskudd i medlemsbanker garantert av innskuddsgarantiordningen med inntil 2 millioner kroner i sum for den enkelte innskyter. Maksimumsbeløpet på 2 millioner kroner gjelder selv om innskyteren har flere kontoer i banken. Innskyter kan i noen tilfeller være dekket for mer enn 2 millioner kroner. Dette gjelder innskudd som er gjort tilgjengelig for innskyter de siste 12 månedene, og som følger av kjøp og salg av privat bolig eller fritidsbolig, eller det følger av særlige livshendelser, som ekteskap, samlivsbrudd, avslutning av arbeidsforhold, uførhet, død, forsikringsutbetaling eller erstatning. Innskuddet er i slike tilfeller dekket med et ubegrenset beløp.

Banken kan gjøre fradrag for krav som nevnt i punktet "*Motregning*". Garantien trer i kraft dersom banken skulle bli ute av stand til å dekke sine forpliktelser.

**38. Informasjon til forbrukerkunder om betalingskontoer**

Kontohaver som er forbruker mottar årlig informasjon fra banken om påløpte gebyrer og rentesatser i tilknytning til betalingskontoer, samt rentevilkår og priser for alternative kontoer som banken tilbyr. Informasjon om bankens tilbud og priser er også tilgjengelig på bankens nettsider.

**39. Bytte av betalingskonto til ny bank for forbrukerkunder**

Dersom kontohaver ønsker å åpne betalingskonto i ny bank må kontohaver kontakte ny bank og gi denne banken fullmakt til å utføre bankbytte. Fullmakten kan begrenses til å omfatte enkelte innbetalinger, faste betalingsoppdrag og direktebelastningsfullmakter. eFaktura blir tilgjengelig i ny bank så snart kontoforholdet med ny bank er etablert. Kontohaver skal kunne angi til ny bank fra hvilken dato faste betalingsoppdrag og direktebelastninger skal kunne utføres. Datoen kan ikke være tidligere enn seks virkedager etter at den nye banken har mottatt nødvendige opplysninger om kontohaver og har bekreftet at kontoforholdet er etablert. Oversikt over faste betalingsoppdrag og direktebelastninger, utført inntil 13 måneder tilbake i tid, kan sendes ny bank. En slik oversikt skal i så fall sendes fra den nåværende banken senest fem virkedager etter at nåværende bank har fått instruksen kontohaver har gitt.