

Brugerregler for Mastercard kreditkort

Mastercard Platinum

Mastercard Gold

Mastercard Blue Shopping

Mastercard Platinum Family

Mastercard Gold Family

Gældende pr. 27. august 2026

Indholdsfortegnelse

Brugerregler	1
Ordliste	13
Gode mastercard råd	15
Gode råd når du handler på nettet	15
Uddrag af lov om betalinger	17
Gode korråd	18

Brugerregler

1 Mastercard kreditkort udstedt af NykreditBank A/S er betalingskort med en aftalt kreditfacilitet og tillægsydelser som f.eks. forsikring. Tillægsydelserne varierer afhængig af produktet.

Læs mere om tillægsydelserne på bankens hjemmeside.

1. Generelt

Brugerreglerne indeholder de regler, der gælder for Mastercard Blue Shopping, Mastercard Gold og Mastercard Platinum herefter betegnet Mastercard samt familiekort tilknyttet førnævnte kort, herefter betegnet Mastercard Family.

Disse brugerregler gælder for anvendelse af Mastercard og Mastercard Family i Danmark og i udlandet, og gælder, uanset om kortet anvendes til betaling i fysiske butikker eller om kortet anvendes til køb på internettet. Reglerne gælder for Mastercard og Mastercard Family både som fysisk og virtuelt kort samt kort i en wallet.

Forklaring på de anvendte ord og udtryk finder du længere nede i dokumentet.

Vi anbefaler, at du læser reglerne igennem med det samme og efterfølgende gemmer dem til senere brug.

Brugerreglerne gælder, fra du modtager kortet.

2. Korttype

Mastercard kortet

Mastercard kortet tilknyttes en særskilt konto i Nykredit Bank A/S. Til kontoen er der knyttet et forbrugsmaksimum, der aftales individuelt. Det aftalte maksimum fremgår af kontoudskrifterne, net- og mobilbank og af ansøgningsblanketten.

Mastercard Family kortet

Mastercard Family kortet er altid knyttet til et Mastercard kort.

Det løbende forbrug på Family kortet sker på den konto, som er oprettet i forbindelse med Mastercard. Mastercard indehaveren hæfter for alt forbrug og deraf følgende omkostninger på kontoen, uanset om det er foretaget med et Mastercard hovedkort eller et Mastercard Family kort.

Kortholderen af et Mastercard Family kort hæfter endvidere personligt for brug af kortet.

3. Kortets anvendelsesmuligheder

Kortet kan anvendes som betalingskort og hævekort i Danmark og i udlandet.

Du må ikke benytte kortet til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lokal lovgivning.

3.1 Brug af kortet som hævekort i Danmark og udlandet

Kortet kan bruges til:

- Udbetaling af kontanter fra pengeautomater, der er forsynet med Mastercardlogo.
- Udbetaling af kontanter hos pengeinstitutter/kontantudbetalingssteder, der er tilsluttet Mastercardsystemet som kontantudbetaler.
- Udbetaling af kontanter på valuta-kontorer, i kasinoer m.m.

Hævebegrænsninger samt gebyr for kontanthævnning fremgår af prislisen, som findes på nykredit.dk og sparnord.dk eller kan rekvireres ved henvendelse til Nykredit Bank A/S. Der kan forekomme lokale begrænsninger, som kan medføre, at der skal betales minimumsgebyr flere gange. Vær opmærksom på, at det i udlandet er almindelig praksis, at kræve forevisning af pas, hvis der hæves kontanter.

3.2 Brug af kortet som betalingskort i Danmark og udlandet

Du kan bruge kortet til betaling af varer og tjenesteydelser hos forretninger, herunder internetforretninger, køb via post og telefonordre samt til betaling i selvbetjente automater, der tager imod Mastercard.

Du kan anvende den kontaktløse funktion, hvis kortet har den, se afsnit 7.7.

Du kan anvende Mastercard på mobil i fysisk handel hos betalingsmodtagere, der tager imod kontaktløse kort.

Det fremgår af skiltning i forretningen eller på hjemmesiden, hvorvidt en forretning tager imod Mastercard.

Nykredit Bank A/S og Nets påtager sig intet ansvar for, at betalingsmodtager nægter at acceptere kortet som betalingsmiddel.

Hvis du har et tilgodehavende i en forretning, vil forretningen via dit kort kunne indsætte pengene på din konto.

3.3 Maksimumbeløb for Mastercard

Der er fastsat et maksimumbeløb pr. dag for brug af Mastercard til betalinger og kontanthævninger. Maksimumbeløbene fremgår af prislisen, som findes på nykredit.dk og sparnord.dk eller kan rekvireres ved henvendelse til Nykredit Bank A/S.

3.4 Træk af beløb på din konto

Straks efter at Nykredit Bank A/S har modtaget besked om transaktionen, reserveres beløbet på kontoen. Du kan således ikke længere disponere over det reserverede beløb, selvom beløbet endnu ikke ses på kontoen. Beløbet kan være reserveret op til mellem 14 dage og 31 dage. Beløbet hæves på Mastercard kontoen, når betalings modtager anmoder om det.

Nykredit Bank A/S har ikke mulighed for at fjerne et reserveret beløb, da det udelukkende er et indeværende mellem forretningen og kunden.

Som udgangspunkt vil køb og hævnninger blive trukket på din Mastercard konto samme dag, som du foretager et køb eller en hævnning. Tidspunktet for trækket på kontoen vil dog af-

hænge af, hvornår Nykredit Bank A/S modtager transaktionen.

3.5 Virtuelt kort i Mobil og Netbank

Et virtuelt kort vil automatisk blive udstedt i Mobil og netbank, hvis kortholder har dette. Det virtuelle kort er aktivt så snart det er synligt der.

Det virtuelle kort har samme kortdetaljer (kortnummer mv.), som det fysiske kort.

4. Vilkår knyttet til at have og bruge kortet

4.1 Forbrugsmaksimum

Nykredit Bank A/S fastsætter et forbrugsmaksimum for dit Mastercard efter individuel kreditvurdering, jf. afsnit 19. Det aftalte forbrugsmaksimum er det maksimale beløb (kreditmaksimum), du kan disponere over på kortkontoen.

Størrelsen fremgår af bekræftelsesbrevet, der modtages inden kortet, ligesom du kan se den i net- og mobilbank.

4.2 Betaling

Saldoen for kortkontoen forfalder til betaling og hæves på forfaldsdagen på afregningskontoen, der er tilmeldt fast overførsel i banken.

Hvis saldoen på noget tidspunkt overstiger det aftalte forbrugsmaksimum, jf. pkt. 4.1, er banken berettiget til at kræve beløb ud over det aftalte maksimum betalt straks ved påkrav, jf. i øvrigt vilkårene for kontoen. Se også pkt. 18.5.

5. Opbevaring af kort og personlig sikkerhedsforanstaltning, mv.

Kort

Kortet og sikkerhedsforanstaltningen (fx pinkode) er personligt og må ikke overlades til andre. Aktivering kan foretages via net- og mobilbank eller via det medsendte aktiveringsnummer.

Når kortet tages i brug bekræftes samtidig, at brugerreglerne er læst og accepteret.

Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre. Du skal opbevare kortet og din mobilenhed forsvarligt.

Med jævne mellemrum skal du kontrollere, at kortet eller din mobilenhed ikke er mistet.

Personlig sikkerhedsforanstaltning, fx pinkode

Din pinkode fremgår i Mobil og netbank. Hvis du ikke har adgang til Mobil og netbank vil din pinkode blive sendt til dig med brev. Når du modtager pinkoden, skal du være opmærksom på, hvorvidt andre kan have fået adgang til koden. Hvis dette er tilfældet, skal du henvende dig til banken med det samme. Har du valgt at anvende samme pinkode som til et af dine eksisterende kort i Nykredit Bank A/S, så vil du ikke få tilsendt en pinkode.

Du danner selv din personlige sikkerhedsforanstaltning til dit virtuelle kort, når du henter et Mastercard på mobil til en wallet. Sikkerhedsforanstaltningen er personlig. Du kan ændre din personlige sikkerhedsforanstaltning i din wallet.

Du bør lære din personlige sikkerhedsforanstaltning udenad. Du må ikke opbevare sikkerhedsforanstaltningen sammen med kortet eller skrive den på kortet. Du må ikke oplyse din personlige sikkerhedsforanstaltning til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til den.

6. Mastercard Identity Check

Mastercard ID Check er en ekstra sikkerhedsløsning mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Denne beskyttelse anvendes generelt, når du handler på internettet, og det er forretningen, der skal tilbyde denne sikkerhedsløsning.

Nykredit Bank A/S har under visse omstændigheder lovmæssig ret til at afvise din betaling, hvis forretningen ikke til byder dig at anvende en ekstra sikkerhedsforanstaltning.

Sikkerheden kan bestå i, at du ved køb på internettet, efter indtastning af kortoplysninger, indtaster dit kodeord til internethandel samt benytter en engangskode, som du modtager fra Nets via sms i forbindelse med betalingen.

Har du ikke et kodeord til internethandel, vil du blive bedt om at oprette et kodeord, når du skal handle på internettet. Dette sker på et skærm billede fra Nets. Kodeordet skal du fremover bruge sammen med en engangskode, som du modtager på sms.

Sikkerheden kan også bestå i, at du ved køb på internettet efter indtastning af kortoplysninger skal benytte dit MitID til at godkende betalingen. Dette gælder f.eks., hvis du ikke har oplyst dit mobilnummer til Nykredit Bank A/S eller du har fået nyt mobilnummer.

6.1 Tilmelding

Inden dit første køb i en forretning, der anvender Mastercard Identity Check, skal du tilmelde dit kort til Mastercard Identity Check.

Tilmelding kan ske via bankens hjemmeside.

Tilmeldingen sker ved brug af MitID. I forbindelse med tilmelding skal du også angive det mobiltelefonnummer, som du vil bruge til at modtage engangskoder på.

Har du ikke registreret dit mobilnummer, kan du handle ved hjælp af MitID. Når du tilmelder dit kort til Mastercard Identity Check får du også mulighed for at oprette et kodeord til internethandel.

6.2 Ændring

Hvis du ønsker at ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, kan du med dit MitID gøre det via bankens hjemmeside eller i forbindelse med et Mastercard Identity Checkkøb.

6.3 Særlige forhold om kortet og den tilmeldte mobiltelefon

Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter Mastercard Identity Check, skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit kort og din mobiltelefon. Du skal derfor snarest muligt ændre/afmelde mobiltelefonnummeret til Mastercard Identity Check, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, jf. afsnit 11.0.

7. Brug af kortet

Inden du godkender en betaling eller en hævnning, skal du altid sikre dig, at beløbet er korrekt på fx terminalen eller notaen. Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes.

Se dog afsnit 9 og 10 vedrørende muligheden for tilbageførsel af en betaling.

Hvis du giver forretningen lov til at trække ekstra penge på dit kort, fx. drikkepenge, skal du sikre dig, at forretningen udleverer en kvittering på det fulde beløb.

Når du benytter kortet til fx at leje bil eller checkin på et hotel, er det sædvanligt, at du bliver bedt om at underskrive en nota, der giver udlejnings-selskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at trække yderligere beløb, til dækning af fx benzin eller forbrug i minibar.

Du skal være opmærksom på, at udlejningsselskabet eller hotellet herved får mulighed for efterfølgende at trække på din konto. Der er ikke saldokontrol på et eftertræk, hvorfor din konto i disse tilfælde kan gå i overtræk, se i øvrigt afsnit 10.

Du kan bruge kortet på følgende måder:

- ved brug af chip eller magnetstribe og pinkode;
- ved brug af chip eller magnetstribe og underskrift;
- ved brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre (via internettet mv.);
- ved brug af den kontaktløse funktion.

7.1 Med pinkode

Når du indtaster pinkode, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure koden.

7.2 Med underskrift

Skriv aldrig under på en nota;

- hvis beløbet ikke er påført, eller
- hvis beløbet er forkert.

Hvis du bliver opmærksom på, at der foretages flere aftryk af kortet, bør du sikre dig, at det/de ikke anvendte aftryk destrueres.

7.3 Køb via internettet m.m.

Når du benytter kortet til køb fx via internettet, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre. I forretninger der er tilmeldt Mastercard Identity Check skal du derudover indtaste den engangskode du vil modtage via sms fra Nets i forbindelse med købet – samt dit kodeord til handel på internettet. Du kan også vælge at bekræfte købet via MitID. Du bør printe en kopi af skærm-billedet, hvoraf det beløb, du skal betale, fremgår. Dette kan bruges til kontrol af dine posteringer på net- og mobilbank eller kontoudskrift.

Når du benytter kortet til køb ved post og telefonordre, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato, kontrolcifre samt evt. navn og adresse. Ved postordre køb skal du endvidere underskrive bestillingssedlen.

Du må aldrig oplyse din pinkode eller personlige sikkerhedsforanstaltning i forbindelse med køb over internettet eller i forbindelse med post eller telefonordre køb. Du skal aldrig oplyse dit kontonummer, når du benytter kortet.

7.3.1 Handel på internettet med Click to Pay

For at gøre det nemmere nemmere for dig, når du betaler på internettet med dit Mastercard, har du mulighed for at tilmelde dit kort til Mastercards Click to Pay.

Du kan tilmelde dit kort til Click to Pay i net- og mobilbank.

Når du har tilmeldt dit kort til Click to Pay kan du hurtigt og nemt foretage en betaling på internettet uden at skulle indtaste kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre. Du skal i stedet indtaste din emailadresse eller dit telefonnummer. Du vil stadig opleve at skulle anvende "Mastercard Identity Check" for at bekræfte betalingen. Det er et krav at have både en emailadresse og et mobilnummer for at kunne tilmelde sig Click to Pay. Hvis du har hemmelig adresse, er det ikke muligt at tilmelde sig Click to Pay.

Du kan betale med Click to Pay ved internethandel når der vises et Click to Pay symbol i forbindelse med en betaling. Hvis du har andre kort tilmeldt Click to Pay, vil du også kunne se dem i forbindelse med en betaling, også selvom de er udstedt af en anden kortudsteder. Kriterierne for hvilke kort der vises, bliver fastsat af de enkelte kortsystemer og kan ændres løbende.

Du kan til enhver tid afmelde Click to Pay for dine kort, udstedt af Nykredit/Spar Nord i mobilbank eller netbank.

Hvis et kort, der er tilmeldt Click to Pay, fornyes eller erstattes med et nyt, så vil det nye kort automatisk være tilmeldt Click to Pay.

Hvis kortet spærres vil kortet automatisk blive fjernet fra Click to Pay.

Vi forbeholder os retten til at begrænse eller suspendere adgangen til tjenesten eller ændre tjenesten.

7.4 Selvbetjente automater uden pinkode

I nogle selvbetjente automater kan du anvende kortet uden at indtaste pinkode eller bruge underskrift. I disse automater vil du acceptere transaktionen, når du indfører dit kort i automaten, eller når du efterfølgende trykker godkend.

7.5 Kvittering

Du bør altid i forbindelse med et køb eller en hævnning sørge for at få en kvittering. Kvitteringen skal bl.a. vise dato, beløb og dele af dit kortnummer.

Du skal sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med udbetalingen eller købet, og at korrekt dato er anført.

Du bør gemme kvitteringen, til du har kontrolleret, at det korrekte beløb er trukket på din konto, jf. afsnit 8. Det kan forekomme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får nogen kvittering.

7.6 Abonnement

Når du bruger dit kortnummer til betaling af løbende ydelser fx i form af et abonnement, skal du sikre dig, at en eventuel opsigelse af abonnementet sker i overensstemmelse med de af forretningen fastsatte vilkår. Hvis du skifter kort eller kortnummer, skal du selv kontakte forretningen for at få registreret det nye kortnummer medmindre både du og forretningen er tilmeldt automatisk kortopdatering, jf. pkt. 7.9.

7.7 Køb med kontaktløs funktion

Du kan bruge den kontaktløse funktion ved køb i butikker, der tilbyder den service. Du bruger kortet uden at sætte kortet ind i terminalen, indtaste din pinkode eller bruge underskrift. Du accepterer i stedet betalingen ved at holde kortet eller Mastercard på mobil helt hen til en terminal (03 cm afstand), der har aktiveret den kontaktløse funktion.

Den kontaktløse funktion vises på terminalen ved dette symbol:



Du bestemmer selv, om du ønsker at bruge den kontaktløse funktion på dit fysiske kort, eller om du ønsker at bruge kortets chip/magnetstriben og pinkode (eller underskrift).

7.8 Forudgående registrering af kort data

Du har mulighed for at registrere dine kortdata hos den enkelte forretning eller hos en udbyder af en digital wallet, således at du fremover ikke behøver at indtaste dine kortdata, når du godkender transaktionen. Du skal følge anvisningerne fra forretningen eller walletudbyderen.

Du kan også aftale med forretningen, at dine kortdata gemmes hos forretningen til brug for betaling af en løbende ydelse, fx i form af et abonnement. Forretningen vil selv trække de aftalte beløb, og du skal således ikke godkende den enkelte betaling.

Hvis du skifter kort eller kortnummer, skal du selv opdatere dine kortoplysninger i din digitale wallet og selv kontakte forretningen for at få registreret det nye kortnummer, medmindre dit kort og forretning/wallet er tilmeldt automatisk kortopdatering, jf. pkt. 7.9.

7.9 Automatisk kortopdatering

Automatisk kortopdatering er en service, som gør det muligt at opdatere dine kortdata automatisk hos forretninger, hvor du har abonnementer, tilbagevendende køb eller andre steder, hvor din kortdata er gemt til brug for betaling herunder i wallets (som Apple Pay eller Google Pay).

Du kan tilmelde eller afmelde dig via netbanken, mobilbanken eller ved at kontakte Nykredit Bank A/S.

Når du er tilmeldt, vil opdatering automatisk ske, når dit kort udskiftes efter f.eks. spærring eller ved udløb, og du slipper for at opdatere dine kortdata manuelt hos den enkelte forretning.

Det er dog en forudsætning, at den enkelte forretning også har tilmeldt sig denne service.

8. Kontrol af posteringer på din konto

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller du ikke mener at have foretaget, skal du kontakte NykreditBank A/S snarest muligt. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i afsnit 9.0 og 10.0.

I forbindelse med den løbende kontrol af posteringer på din konto skal du være opmærksom på, at når du bruger dit kort til køb over internettet eller ved brug af post eller telefonordre, må forretningen som udgangspunkt først trække beløbet, når varen er blevet sendt. Ved køb af fx flybilletter eller koncertbilletter trækker forretningen dog beløbet allerede ved booking af rejsen eller bestilling af koncertbilletten.

Underretning

Nykredit Bank A/S vil underrette dig om mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler.

Underretningen kan fx ske ved telefonisk henvendelse til dig, meddelelse i Netbanken eller en anden sikker procedure.

Tilbagekaldelse

Du kan ikke tilbagekalde (kontramandere) transaktioner foretaget med kortet. Se dog afsnit 9.0 og 10.0 vedrørende muligheden for tilbageførsel af en betaling.

9.0 Tilbageførsel af betalinger som du har godkendt

9.1 Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse

Hvis du ikke kendte det endelige beløb, da du godkendte betalingen, og det beløb, der efterfølgende bliver trukket på din konto, er væsentligt højere end, hvad der med rimelighed kunne forventes, kan du have krav på tilbageførsel af betalingen. Dette kan fx være tilfældet i forbindelse med billeje eller checkud fra hotel, hvor du har godkendt, at forretningen efterfølgende kan trække for fx påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

Du skal henvende dig til Nykredit Bank A/S senest 8 uger efter, at beløbet er trukket på din konto, hvis du mener at have krav på at få tilbageført en betaling, hvor du ikke har godkendt det endelige beløb.

9.2 Køb på internettet, post og telefonordre m.m.

Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser på en af følgende måder:

- køb på internet
- køb via post eller telefonordre
- køb hvor kortet ikke er aflæst elektronisk, men hvor kortdata og den personlige sikkerhedsforanstaltning (fx engangskode, MitID el.lign.) er brugt til at gennemføre transaktionen
- køb i selvbetjente automater uden brug af den personlige sikkerhedsforanstaltning kan du have ret til at få en betaling tilbageført, hvis:
- forretningen har trukket et højere beløb end aftalt, eller
- den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er leveret, eller
- du har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret ved at undlade at modtage eller afhente den bestilte vare/tjenesteydelse.

Du skal først søge at løse problemet med forretningen, inden du henvender dig til Nykredit Bank A/S. Du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen. Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til Nykredit Bank A/S snarest muligt, efter du er blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt gøre indsigelse til Nykredit Bank A/S senest 14 dage efter, du er blevet opmærksom på dit mulige krav. Ved vurdering af om du har fremsat indsigelse rettidigt til Nykredit Bank A/S, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 8.0.

Nykredit Bank A/S vil herefter foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Nykredit Bank A/S igen hæve beløbet på din konto.

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

9.3 Indsigelse ved betaling med Mastercard

Når du har betalt med Mastercard kan du i nogle situationer få tilbageført en betaling. Du kan få information herom på hjemmesiden www.nets.eu/kortholderindsigelser, eller ved henvendelse til Nykredit Bank A/S.

10. Tilbageførsel af betalinger som du ikke har godkendt

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger med dit kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du henvende dig til Nykredit Bank A/S snarest muligt, efter du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af om du har henvendt dig rettidigt i banken, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 8. Under alle omstændigheder skal du henvende dig til Nykredit Bank A/S senest 13 måneder efter, at beløbet er trukket på din konto.

Nykredit Bank A/S vil herefter foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto.

Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Nykredit Bank A/S igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil Nykredit Bank A/S eventuelt kunne gøre ansvar gældende overfor dig, jf. afsnit 12.0.

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

11. Din pligt til at få kortet spærret

Du skal kontakte Nykredit Bank A/S snarest muligt, hvis

- du mister dit fysiske kort; eller
- du mister din mobilenhed med Mastercard på mobil; eller
- en anden får kendskab til en af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger, fx din pinkode
- du opdager, at kortet er blevet misbrugt; eller
- du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret; eller
- du på anden måde får mistanke om, at kortet kan blive misbrugt.

Bemærk:

Du kan spærre kortet i net- og mobilbank eller ved henvendelse på telefon.

Indenfor Nykredit Bank A/S' åbnings-tid kan spærring ske på telefon: (+45) 70 10 90 00.

Udenfor Nykredit Bank A/S' åbnings-tid skal du give besked til Nets på telefon: (+45) 44 89 27 50, der svarer døgnet rundt.

Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, at kontoen føres i Nykredit Bank A/S samt kortnummer, kontonummer eller CPRnummer for straks at få kortet spærret.

Når vi har fået besked om, at dit fysiske kort er mistet, eller at en anden kender pinkoden, bliver kortet optaget på en spærreliste og spærres på den måde via Mastercards internationale autorisationssystem.

Kortet bliver desuden optaget på spærrelisten og spærret, hvis vi får en begrundet mistanke om misbrug.

Spærring af dit fysiske kort medfører, at du heller ikke kan anvende dit Mastercard på mobil.

Når vi får besked om, at du har mistet din mobilenhed, bliver dit Mastercard på mobil på denne enhed spærret.

Det får umiddelbart ikke betydning for dit fysiske kort.

Hvis du har mistanke om, at andre har fået kendskab til din Mastercard Identity Checkkode, skal du ikke spærre kortet, men straks ændre koden – det kan du gøre på via Net- og mobilbank Privat. Du skal heller ikke spærre dit kort, hvis du har glemt din

Mastercard Identity Check kode. Du skal i stedet oprette en ny.

12. Dit ansvar ved misbrug af kortet

12.1

I tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden person, vil Nykredit Bank A/S dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 12.2 – 12.6 nedenfor. Det er Nykredit Bank A/S, der skal bevise, at tabet er omfattet af afsnit 12.2 – 12.6.

12.2

Regler for din hæftelse er fastlagt i Lov om Betalinger (lovbekendtgørelse nr. 53 af 18. januar 2023).

Hvis kortet og din personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet misbrugt af en anden person, skal du dække tab op til 375 kr.

Du skal højst betale 375 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme personlige sikkerhedsforanstaltning (fx pinkode) bliver misbrugt i forbindelse med samme hændelse.

Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidigt.

12.3

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden person og din personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

- du har undladt at underrette Nykredit Bank A/S snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet eller din mobiltelefon med wallet er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til sikkerhedsforanstaltningen, eller

- du har med forsæt oplyst sikkerhedsforanstaltningen til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
- du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Du skal dog højst betale 8.000 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme sikkerhedsforanstaltning er blevet misbrugt i forbindelse med den samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort med samme sikkerhedsforanstaltning spærres samtidigt.

12.4

Du hæfter for det fulde tab, hvis din personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt i forbindelse med misbruget under følgende betingelser:

- Du har selv videregivet sikkerhedsforanstaltningen til den, som har misbrugt kortet, og du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug.

12.5

Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder til at opbevare kortet og mobiltelefonen til Mastercard Identity Check, jf. afsnit 6.0, at beskytte pinkoden, jf. afsnit 7.0 eller spærre kortet, jf. afsnit 11.0.

12.6

Hvis du har flere kort samme personlige sikkerhedsforanstaltning (fx pinkode), gælder den ubegrænsede hæftelse efter afsnit 12.5 og 12.6 for hvert kort, der er misbrugt.

12.7

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at Nykredit Bank A/S har fået besked om, at kortet skal spærres.

Du hæfter heller ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre dit kort på grund af forhold hos Nykredit Bank A/S.

Du hæfter ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af dig inden den uberettigede anvendelse. Derudover hæfter du ikke for uberettiget anvendelse af kortet, når det er forårsaget af handlinger eller passivitet udvist af Nykredit Bank A/S' ansatte, agenter, centre eller enheder, hvortil Nykredit Bank A/S' aktiviteter er outsourcet.

13. Bankens rettigheder og ansvar

13.1 Bankens ret til at spærre kortet

Nykredit Bank A/S er berettiget til at spærre for brug af kortet

- hvis den konto, dit kort er knyttet til, er ophævet, eller
- hvis du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk, eller
- hvis kortet er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

I tilfælde af overtræk vil du blive rykket skriftligt, før kortet bliver spærret. Øjeblikkelig spærring kan dog være nødvendig, hvis der er tale om særligt groft og/eller gentagne overtræk. Nykredit Bank A/S kan desuden forlange alle kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage, og slette alle Mastercard på mobil.

Når Nykredit Bank A/S har spærret kortet, vil du blive informeret om dette med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen.

Ved mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler, kan Nykredit Bank A/S eller en af Nykredit Bank A/S' leverandører (fx Nets) kontakte dig telefonisk eller pr. sms. Nykredit Bank A/S kan også informere dig via din netbank. Hvis du er i tvivl om, hvor henvendelsen kommer fra, skal du altid kontakte Nykredit Bank A/S.

13.2 Udskiftning af kortet

Nykredit Bank A/S har til enhver tid ret til at udskifte det fysiske kort. Ombytning af dit fysiske kort kan betyde, at du skal hente et nyt Mastercard på mobil til din wallet.

13.3 Bankens erstatningsansvar

Nykredit Bank A/S er erstatningsansvarlig, 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 Nykredit Bank A/S 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 Nykredit Bank A/S selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne, eller
- svigt i Nykredit Bank A/S' strømforsyning eller telekommunikation, eller
- lovindgreb eller forvaltningsakter eller

- 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 banken selv eller dens organisation, og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af Nykredit Bank A/S, eller
- andre omstændigheder, som er uden for Nykredit Bank A/S' kontrol.

Bankens ansvarsfrihed gælder ikke hvis:

- Nykredit Bank A/S 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 Nykredit Bank A/S ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

13.4 Fornyelse af kort

Dit kort vil automatisk blive fornyet, medmindre Nykredit Bank A/S har fået skriftlig meddelelse om ophør, eller Nykredit Bank A/S har opsagt kortet, jf. afsnit 13.8 og 13.9.

Dit Mastercard på mobil bliver ikke automatisk fornyet, det betyder, at du skal hente et nyt Mastercard på mobil til din wallet.

13.5 Fejl og mangler ved ydelsen mv.

Nykredit Bank A/S påtager sig ikke ansvar for, at betalingsmodtager nægter at acceptere kortet som betalingsmiddel. Eventuelle klager over fejl og mangler ved de leverede ydelser skal rettes til betalingsmodtager.

13.6 Ændring af disse regler

Ændring af regler og prisliste kan ske med to måneders varsel, såfremt ændringerne er til ugunst for dig. Ændringer til gunst for dig kan ske uden varsel. Du vil modtage en besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk (via email eller i net- og mobilbank). Du er selv forpligtet til at sikre, at du har adgang til net- og mobilbank og til at meddele eventuelle ændringer i din adresse og/eller emailadresse til Nykredit Bank A/S, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt email og/eller adresseændring og/eller ikke har adgang til net- og mobilbank.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden meddeler Nykredit Bank A/S, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler.

Hvis du meddeler, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen blive betragtet som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de nye regler.

Hvis du har forudbetalt et års gebyr, vil du modtage en forholdsmæssig andel af dette retur.

13.7 Arbejdskonflikter

Du kan ikke bruge kortet i Danmark, hvis Nykredit Bank A/S, Nets og/eller disse selskabers datacentre inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør vil der så hurtigt som muligt blive orienteret om det via annoncering i dagspressen. Du kan ikke forvente at kunne bruge kortet udenfor Danmark, hvis et eller flere af Nykredit Bank A/S', Nets' datacentre eller hvis en eller flere af Nets' internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt. Ved arbejdskonflikter alene udenfor Danmark vil kortet fortsat kunne bruges i Danmark.

13.8 Opsigelse af kortet/kontoen

Nykredit Bank A/S kan med 2 måneders varsel opsigte aftalen med mindre der fore ligger misligholdelse, jf. afsnit 13.9. I tilfælde af opsigelse vil du få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

Du kan opsigte aftalen med Nykredit Bank A/S med 1 måneds varsel. Opsigelsen med oplysning om kortnr., kontonr. og tidspunkt for ophør sendes til Nykredit Bank A/S.

Hvis du opsigter aftalen indenfor 6 måneder, kan Nykredit Bank A/S opkræve gebyr for opsigelse af aftalen, jf. bankens prisliste.

Hvis du eller Nykredit Bank A/S opsigter aftalen, skal du tilbagelevere det fysiske kort til Nykredit Bank A/S. Hvis du sender kortet med posten, skal det klippes over, så chip og magnetstriben ikke kan anvendes. Du skal også slette dit Mastercard på mobil i din wallet.

13.9 Misligholdelse

I følgende særlige situationer er Nykredit Bank A/S berettiget til at opsig kortet/ kreditten uden varsel og for lange hele saldoen på kortet/ kontoen betalt straks:

- Hvis et beløb ifølge reglerne ikke bliver betalt rettidigt på kontoen samt ved misligholdelse af den løbende konto.
- Hvis du udsættes for individuel retsforfølgning i form af udlæg eller arrest.
- Hvis du standser dine betalinger, kommer under konkurs, indleder forhandling om gældssanering eller indleder forhandling om akkord.
- Hvis du afgår ved døden.
- Hvis du tager fast ophold uden for landets grænser, og der ikke forinden er truffet aftale om kortets/ kredittens afvikling.
- Hvis du har givet urigtige oplysninger af betydning for kortets/ kredittens oprettelse.
- Hvis du ikke på Nykredit Bank A/S' forlangende indleverer selvangivelse, årsopgørelser eller eventuelt regnskab.
- Hvis du får spærret dit kort som følge af, at reglerne overtrædes jf. afsnit 13.0.
- Hvis den til kortet tilknyttede forsikring efter Nykredit Bank A/S' opfattelse misbruges, fx ved at der indgives misvisende eller forkerte skadesanmeldelser.

Hvis saldoen på noget tidspunkt overstiger det aftalte forbrugsmaksimum, kan Nykredit Bank A/S straks kræve det over skydende beløb betalt ved påkrav.

13.10 Modregning

Nykredit Bank A/S kan uden forudgående meddelelse modregne ethvert forfaldent tilgodehavende hos dig i ethvert tilgodehavende, som du har eller får hos Nykredit Bank A/S. Banken vil ikke modregne i den del af din løn eller offentlige ydelser m.v., som må anses for nødvendig til at dække dine almindelige leveomkostninger.

13.11 Mulige tillægsydelser til Mastercard

Der er i øjeblikket knyttet følgende tillægsydelser til Mastercard:

- Forsikringspakke (gælder ikke Mastercard Classic uden rejseforsikring)
- Rabat på billeje
- Loungeadgang (kun muligt med Mastercard Gold og Platinum)

Forsikringsbetingelserne findes på vores hjemmeside eller kan rekvireres ved henvendelse til Nykredit Bank A/S. Hvis der indgås samarbejdsaftaler om yderligere tillægsydelser, vil kortet automatisk omfatte disse tillægsydelser.

Hvis aftalen med samarbejdsparter ophører, vil du blive informeret skriftligt om dette. Hvis aftalen om Mastercard ophører bortfalder tillægsydelserne samtidigt.

14. Specielt for Mastercard Family

Hvis der er udstedt et eller flere familiekort til en konto, har hver familiekortholder fuldmagt til at disponere på kontoen med sit kreditkort.

Som kontoindehaver hæfter du som selvskyldnerkautionist for alt forbrug og deraf følgende omkostninger på kontoen, uanset om betalingerne/ udbetalingerne er foretaget med et familiekort eller dit eget kort.

Indehaveren af et familiekort hæfter endvidere personligt for brug af kortet.

Ønsker du ikke længere, at en indehaver af et familiekort skal kunne anvende din konto, skal du straks meddele dette til Nykredit Bank A/S, som herefter vil spærre kortet. Kortet skal endvidere straks returneres til banken eller destrueres.

Kautionen kan kun opsiges med virkning fra det tidspunkt, hvor det ved kautionen sikrede familiekort er tilbageleveret, og Nykredit Bank A/S' tilgodehavende er betalt. Fuldmagten ophører, når Nykredit får meddelelse om kortkontoholders død.

15. Klager

Hvis du vil klage, kan du henvende dig til Nykredit Banks A/S. Får du ikke medhold i din klage, kan du henvende dig til

Det finansielle ankenævn,
Amaliegade 7, 1256 København K
sek@fanke.dk, tlf. 35 43 63 33

Du kan henvende dig via et link fra Det finansielle ankenævns hjemmeside: www.fanke.dk/detfinansielleanke-naevn/indgivelseafklage/

Du har også mulighed for at klage til de myndigheder, der fører tilsyn med Nykredit Bank A/S' overholdelse af Lov om Betalinger. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med oplysningskrav i forbindelse med gennemførelse af betalingstjenester, rettigheder og forpligtelser ved brug af betalingstjenester, brug af betalingsdata og oplysning om gebyrer. Konkurrence og Forbrugerstyrelsen (Carl Jacobsensvej 35, 2500 Valby www.kfst.dk) fører tilsyn med regler for gebyrer i øvrigt.

Ønsker du at klage over behandling af personoplysninger om dig, kan du klage til Datatilsynet

(Borgergade 28 5., 1300 København K www.datatilsynet.dk).

16. Tilsyn

Nykredit Bank A/S er underlagt Finanstilsynets tilsyn, og er optaget i Finanstilsynets register over virksomheder under tilsyn med FT.nr. 8117.

17. Nyt eksemplar af brugerreglerne

Hvis du mister brugerreglerne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på vores hjemmeside

18. Gebyrer

18.1 Prislister

Omkostninger i forbindelse med erhvervelse og brug af kortet m.v. fremgår af prislister som findes på vores hjemmeside eller kan rekvireres ved henvendelse til Nykredit Bank A/S.

18.2 Årligt kortgebyr

Der kan opkræves et årligt kortgebyr, der betales forud.

Ændringer i kortgebyret får virkning fra førstkomende opkrævning af kortgebyret efter, at prisændringen er trådt i kraft.

18.3 Gebyr ved brug af kortet

Ved brug af kortet kan pengeinstitutter og forretninger, opkræve et gebyr.

Danske forretninger som opkræver gebyr fra dig for brug af kortet, skal gøre dig opmærksom på gebyropkrævningen inden betalingen sker.

18.4 Gebyrer for serviceydelser mv.

Nykredit Bank A/S kan beregne sig gebyrer for serviceydelser, der udføres for dig. Nykredit Bank A/S kan beregne sig gebyrer for at besvare spørgsmål fra offentlige myndigheder om dine økonomiske forhold. Gebyrerne opkræves enten som et fast beløb for ydelsen eller som en procentsats eller en timesats i forhold til ydelsens omfang. Beregningsmetoderne kan kombineres. Øvrige gebyrer oplyses på forespørgsel.

18.5 Rente ved forsinket betaling

Ved manglende betaling til kontoen, herunder at beløbet afvises, er Nykredit Bank A/S berettiget til at beregne renter fra faktureringsdatoen, til Nykredit Bank A/S har modtaget betalingen.

Beregningen sker med den af Nykredit Bank A/S til enhver tid fastsatte rentesats. Ved forsinket betaling er Nykredit Bank A/S berettiget til at beregne et rykkergebyr.

18.6 Renteberegning på kortkonti

For kortkonti, hvor det er aftalt, at hele saldoen betales hver måned på forfaldsdatoen, er der ingen renteberegning, når betalingsfristen overholdes.

18.7 Omregningskurs ved brug i udlandet

Køb og hævnin g i udlandet omregnes til danske kroner, jf. prislister. Prislister kan findes på nykredit.dk og sparnord.dk eller kan rekvireres ved henvendelse til Nykredit Bank A/S. Beløbet vil altid blive trukket i danske kroner på din konto.

Ændringer i den i prislister anførte referencekurs vil træde i kraft uden varsel.

Ved omregning anvendes de i prislister beskrevne metoder. Der kan være sket ændringer i valutakursen fra det tidspunkt, hvor du har brugt dit kort, til beløbet er trukket på din konto. På samme måde kan der i visse lande fortrinsvis uden for Europa være tale om flere officielle kurser alt efter hvor kursen bliver indhentet.

Når du bruger dit kort i en forretning eller på internettet og betaler i Euro eller en anden europæisk valuta, vil du fra Nykredit Bank A/S modtage information om transaktionen og den kurs, som Nykredit Bank A/S anvender. Du vil få mulighed for at se kursen i forhold til kursen fra den Europæiske Centralbank.

18.8 Valutaomregning i forretning i udlandet (Dynamic Currency Conversion)

Hvis du bruger kortet i udlandet, kan du blive tilbudt, at forretningen laver en valutaomregning, før betalingen bliver gennemført. Inden du godkender, skal forretningen oplyse, hvilke gebyrer og hvilken kurs, forretningen anvender ved omregningen. Du skal være opmærksom på, at den af forretningen anvendte kurs kan være forskellig fra den af Nykredit Bank A/S anvendte kurs, og at Nykredit Bank A/S ikke har indflydelse på den omregningskurs forretningen anvender.

19. Kreditvurdering

19.1 Oplysninger til kreditvurdering

Til brug ved kreditvurdering af kortkontoansøger kan Nykredit Bank A/S afkræve de oplysninger, Nykredit Bank A/S sædvanligvis anvender til kreditvurdering, herunder lønsedler, selvangivelse, årsopgørelse fra Skat samt årsregnskaber.

Endvidere kan Nykredit Bank A/S rette henvendelse til kreditoplysningsbureauer.

Kreditvurdering kan ske når som helst under kontoforholdets forløb. Såvel på ansøgningstidspunktet, som senere under kontoforholdets forløb, kan der ske kreditvurdering, der omfatter kortkontoindehavers øvrige engagement med Nykredit Bank A/S.

Vil du ikke give Nykredit Bank A/S de anmodede oplysninger, betragtes det som misligholdelse, jf. afsnit 13.9, og ethvert kort til kortkontoen kan spærres uden varsel. Meddelelse om spærring vil tilgå kontoindehaver senest samtidig med, at kortene bliver spærret.

19.2 Afvisning af en ansøgning

Nykredit Bank A/S forbeholder sig ret til at afvise ansøgninger om kort. Nykredit Bank A/S vil normalt afvise at udstede kort til personer, der er opført i Experian Information Solutions (tidligere RKI – Ribers Kreditinformation).

20. Behandling og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb mv.

Ved accept af disse regler og brug af Mastercard giver du samtidig samtykke til behandling af dine personoplysninger som beskrevet nedenfor.

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

20.1 Behandling og videregivelse af oplysninger om navn, adresse, tlf.nr. og CPRnr.

De oplysninger om navn, privatadresse, telefonnummer og CPRnummer som afgives, bruger Nykredit Bank A/S til oprettelse af kortet og i sin løbende administration. CPRnummer vil desuden blive brugt af banken til at give lovpligtige oplysninger til offentlige myndigheder om indestående på konti, evt. rentetilskrivning m.v.

20.2 Behandling og videregivelse af øvrige oplysninger

De øvrige oplysninger, som ansøger afgiver, samt oplysninger indhentet fra bankoplysninger, oplysning fra kreditoplysningsbureauer m.m. bruger Nykredit Bank A/S som grundlag for kreditvurdering ved udstedelse af kort, ved spærring af kort, samt til at sikre entydig identifikation af kortindehaver samt til nødvendige brug for gennemførelse af betalingstransaktioner.

20.3 Forbrugsoplysninger m.v.

Ved brug af kortet registreres kortets nummer, det samlede transaktionsbeløb, dato for brug af kortet, og hvor kortet har været benyttet. Betalingsmodtager videregiver disse oplysninger til Nykredit Bank A/S via Nets.

Oplysningerne opbevares hos betalingsmodtager, Nets og hos Nykredit Bank A/S og anvendes i bogføringen, ved fakturering/kontoudtog (herunder adgang for kortindehaver til at se sit forbrug via net- og mobilbank) og eventuel senere fejlretning.

Oplysninger, der er nævnt ovenfor, videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det og/eller til brug for retssager om krav stiftet ved brug af kortet.

Ved tilmelding til Mastercard Identity Check, bliver dit mobilnummer opbevaret hos Nets til brug for udsendelse af engangskoder.

Hvis du vælger at gøre brug af tjenester rettet mod dig som udbydes af tredjeparter, kan Nykredit Bank A/S desuden videregive oplysninger til disse tredjemænd til brug for sådanne tjenester, forudsat at en sådan videregivelse er lovlig.

20.4 Opbevaring af oplysninger

Personlige oplysninger, samt oplysninger om indkøb opbevares hos NykreditBank A/S og hos Bankens datacentral. Ved opsigelse af kunde-forholdet opbevares oplysningerne, så længe, dette er nødvendigt til brug for evt. videregivelse af oplysninger til offentlige myndigheder.

20.5 Videregivelse/behandling af oplysninger hos samarbejdspartnere

Banken indhenter og videregiver oplysninger til brug for etablering og administration af tillægsydelse på dit Mastercard og ved eventuel skadebehandling. Herudover kan oplysningerne blive brugt til, at Nykredit Bank A/S som kortudsteder sender dig fordelagtige tilbud på bl.a. hotelovernatninger, rejser og flybilletter.

Det materiale, du vil modtage fra NykreditBank A/S, kan indeholde markedsføring af andre virksomheders produkter. Oplysningerne vil også kunne anvendes til at sende dig kundemagasiner, orientering om samarbejdspartnere og nye tillægsydelser samt diverse tilbud.

20.6 Indberetning til kreditoplysningsbureau

Hvis der er afsagt dom over kortholder/kontoholder for manglende betaling, eller første fagedretsmøde har været afholdt, kan kortholders/kontoholders navn og adresse blive indberettet til Experian Information Solutions (tidligere RKI – Ribers Kreditinformation) og evt. andre kreditoplysningsbureauer.

Du kan læse mere om vores behandling af dine personoplysninger i "Privatlivspolitik og information om cookies" på www.nykredit.dk/personoplysninger.

21. Udsendelse af advarsel, hvis kort eller pin-kode bortkommer eller misbruges eller hvis en uberettiget har fået kortet i besiddelse

Når Nykredit Bank A/S har fået besked om, at kortet er mistet, eller at en anden kender pinkoden, vil kortet øjeblikkeligt blive spærret hos NykreditBank A/S.

Derudover vil kortet blive spærret for brug i Nets' og og Mastercards autorisationssystemer i det omfang, Nykredit Bank A/S finder det nødvendigt.

Ordliste

Afregningskonto:

Kontoen, som den forfaldne saldo på Mastercard kontoen betales fra.

Bankdag:

Alle dage er bankdage, bortset fra lørdage, søndage, helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag, Grundlovs dag og fredag efter Kr. Himmelfarts dag.

Betalingsmodtagere:

De forretningssteder, hvor Mastercard kan bruges som betalingsmiddel.

Bogføring:

De transaktioner, der er foretaget med dit kort, bogføres på Mastercard kontoen i Nykredit Bank A/S.

Danmark:

Danmark, Færøerne og Grønland

Dynamic currency conversion:

Anvendes af nogle forretninger og ATM'er i udlandet således, at du kan betale i danske kroner. Det er forretningen, der er ansvarlig for valutaomregningen, og Nykredit Bank A/S har ingen indflydelse på den kurs, som anvendes til omregning.

Ekspeditionsdag:

Den dag, hvor transaktionen bogføres på Mastercard kontoen. Ekspeditionsdagen er altid en bankdag.

Engangskode:

En kode du modtager via sms til den tilmeldte mobiltelefon. Du skal bruge koden ved fremtidige køb i forretninger, der anvender Mastercard Identity Check.

Fakturering:

Fremsendelse af opgørelse over bogførte transaktioner siden den sidste faktureringsdag. Opgørelsen vil fremgå af net- og mobilbank og kontoudskriften. Kontoudskrift udsendes kun, hvis der er transaktioner, bogført på Mastercard kontoen, i den pågældende periode.

Faktureringsdag:

Den dag, hvor Mastercard kontoen gøres op, og hvor forfalden saldo faktureres. Faktureringsdagen er den 15. i måneden. Er dette ikke en bankdag, er faktureringsdagen den sidste bankdag før den 15. i måneden.

Forbrugsmaksimum:

Det maksimale beløb, der kan trækkes på Mastercard kontoen.

Forfalden saldo:

Det samlede forbrug på Mastercard kontoen, der er opsamlet mellem to faktureringsdage.

Forfaldsdag:

Den dag, hvor en forfalden saldo på Mastercard kontoen senest skal betales fra afregningskontoen. Forfaldsdagen er tidligst den første bankdag i måneden efter faktureringsdagen.

Gebyrperiode:

Kortgebyr opkræves årligt. Gebyrperioden starter ved kortkontoens oprettelse.

Kodeord til internethandel

En kode som du selv vælger som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal handle på internettet. Kode ordet bruges sammen med engangskoden.

Kontaktløs funktion:

Betaling med kontaktløst kort kan ske uden fysisk kontakt med kortterminalen. Du betaler/anvender kortet ved at holde kortet i en afstand på 03 cm fra terminalens kontaktløse symbol (se nedenfor). Det er en forudsætning, at butikken anvender kortterminaler med kontaktløs teknologi, jf. symbolet nedenfor.

Du vil lejlighedsvis blive bedt om at anvende chip og pinkode.

Du kan kun betale på denne måde med kort, der er forsynet med symbolet for den kontaktløse funktion.

Hvis dit kort har kontaktløs funktion, vil det bære symbolet på forsiden. Du kan betale mindre beløb med den kontaktløse funktion uden brug af pinkode.

**Symbol:****Konto:**

Mastercard konto, hvor korttransaktioner opsamles. Der oprettes en Mastercard konto i forbindelse med ethvert kort, dog ikke Family kort.

Kontrolcifre:

Det 3cifrede nummer, der står i underskriftspanelet på bagsiden af dit kort.

Kort:

Med kort menes dit Mastercard som fysisk og/eller virtuelt kort. Et virtuelt kort er en digital udgave af det fysiske kort. Det virtuelle kort findes i Mobil og Netbank, hvor alle kortdetaljer fremgår (kortnummer, udløbsdato, kontrolcifre).

Mastercard Identity Check:

Mastercard Identity Check er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata på nettet. Tidligere var det kendt som Mastercard SecureCode.

MitID

MitID er en digital signatur. Det er det ID, du skal bruge, når du skal bevise, hvem du er. Du kan læse mere på MitID.dk.

Nykredit Bank A/S:

Vi skriver Nykredit Bank A/S i dokumentet, da Spar Nord er en del af Nykreditkoncernen

Nets:

Nets International A/S. Indløserorganisation for Mastercard.

Personlig sikkerhedsforanstaltning:

Personaliserede elementer, som kortudsteder har stillet til rådighed for kortholder med henblik på at foretage autentifikation af kortholder.

Dette kan fx være pinkode, kode til wallet, fingeraftryk, ansigtsgenkendelse eller lign. Mastercard Identity Check anses også som personlig sikkerhedsforanstaltning.

Pinkode:

Den personlige 4cifrede kode, der er knyttet til kortet.

Pinkoden kan findes i Mobil og Netbanken.

Prisliste:

Den til enhver tid gældende liste over gebyrer, omregningstillæg mv. Prislisten kan ses på nykredit.dk og sparnord.dk. Eller ved henvendelse til NykreditBank A/S.

Udlandet:

Resten af verden, der ikke er defineret under "Danmark".

Udløbsdato:

Udløbsdatoen er anført på forsiden af dit kort.

Udsteder:

Det pengeinstitut, hvor du har bestilt dit Mastercard (Nykredit Bank A/S)

Wallet:

En personlig softwarebaseret løsning, der giver dig mulighed for at foretage betalinger med et kort på mobil eller tablet.

Gode Mastercard råd

Betalingskort er et af de sikreste betalingsmidler, der findes. Du kan selv være med til at skabe endnu større sikkerhed, hvis du følger disse gode råd:

1. Gode korthold
2. Gode råd ved brug af Mastercard i udlandet
3. Hvis kortet bortkommer eller bliver stjålet
4. Læs mere på nettet.

1. Gode korthold

Før brug

- Opfat dit Mastercard som rede penge. Opbevar det derfor sikkert såvel ude som hjemme. Lad det fx ikke ligge fremme.
- Lær din personlige sikkerhedsforanstaltning udenad.
- Opgiv aldrig din personlige sikkerhedsforanstaltning til andre – den er personlig og kun du må kende den.
- Brug ikke din personlige sikkerhedsforanstaltning (fx pinkode) som password eller adgangskode i andre sammenhænge.

Under brug

- Beskyt din pinkode ved indtastning. Lad ikke andre kunne aflæse koden, når du taster den ind.
- Skriv aldrig under på en kvittering, før totalbeløbet er påført.
- Husk din kvittering og gem den til senere kontrol.
- Pas på kortets magnetstrib. Informationerne i kortets magnetstrib kan ødelægges, hvis striben kommer tæt på et magnetfelt, fx magnetlås på en taske og visse elektroniske apparater.

Efter brug

- Tjek posteringer på din konto – via mobil eller netbanken eller kontoudskrift.
- Kontroller med jævne mellemrum at du ikke har mistet kortet.
- Reager øjeblikkeligt, hvis dit kort er bortkommet, eller du får mistanke om, at det kan være misbrugt. Kontakt hurtigst muligt Nykredit Bank A/S eller Nets.

2. Gode råd ved brug af Mastercard i udlandet

Husk pas

Udenlandske pengeinstitutter vil ofte spørge efter pas, hvis du ønsker at hæve kontanter ved kassen.

Anvendelsesmuligheder

I udlandet kan du kun anvende dit kort og pinkode i pengeautomater, betalingsautomater og forretninger, hvor der skiftes med Mastercardlogo.

Kontakt Nykredit Bank A/S på telefon

+45 70 10 90 00, hvis du er i udlandet og har problemer med kortet. Udenfor Nykredit Bank A/S' åbningstid kan du kontakte Nets på telefon

+45 44 89 27 50.

Medbring altid telefonnumre til Nykredit Bank A/S og Nets, når du tager til udlandet. Har du en mobiltelefon, er det en god idé at lægge numrene ind på den.

3. Hvis kortet bortkommer eller bliver stjålet

Meld straks, hvis dit kort forsvinder eller bliver stjålet. Det samme skal ske, hvis du har mistanke om, at din personlige sikkerhedsforanstaltning (fx pinkode) er afluret, eller at andre anvender dit kort eller kortnummer uretmæssigt.

Kontakt Nykredit Bank A/S på telefon +45 70 10 90 00, hvis du er i udlandet og har problemer med kortet. Udenfor Nykredit Bank A/S' åbningstid kan du kontakte

Nets på telefon +45 44 89 27 50.

Du skal opgive dit navn og adresse, at kontoen føres hos Nykredit Bank A/S samt dit kortnummer, kontonummer eller CPRnummer. Så bliver dit Mastercard straks spærret og kan ikke bruges

4. Læs mere på nettet

Du kan læse mere på nettet på følgende internetadresser:

Nykredit.dk og Sparnord.dk
Crimprev.dk
Nets.eu

Gode råd når du handler på nettet

Du kan handle lige så sikkert med Mastercard på internettet som i en almindelig forretning.

Ønsker du at handle i en internetforretning, skal du indtaste dit kortnummer, kortets udløbsdato og kortets tre kontrolcifre.

Nedenfor er en gennemgang af:

1. Generelle råd ved handel på nettet
2. Særlige råd ved handel med Mastercard på nettet
3. Hvor kan jeg læse mere

1. Generelle råd ved handel på nettet

Læs betingelserne

Ifm. et køb bør du læse købsbetingelserne grundigt igennem.

Du skal sikre dig, at du ikke med dette ene køb kommer til at starte et abonnement eller tegne dog for flere betalinger, hvis det ikke er din hensigt.

Gem dokumentationen

Når du har betalt en vare, bør du gemme dokumentationen fra købet enten som et print eller ved at lave en elektronisk kopi af skærbilledet.

Husk også at gemme både webadressen til forretningen og adressen til den side, hvor du eventuelt kan afbestille købet/abonnementet igen.

Kontroller posteringer på din konto Du kan løbende følge med i dine posteringer på net- og mobilbank. Er der posteringer, som du ikke kender til, skal du straks kontakte Nykredit Bank A/S.

2. Særlige råd ved handel med Mastercard på nettet

Pas på dit kortnummer

Opgiv aldrig dit kortnummer med mindre du er i en decideret købsituation, hvor du ønsker at betale for noget. I andre situationer skal du aldrig, selvom du bliver opfordret til det, indtaste dit kortnummer. Hverken som ID, en del af "medlemsoplysninger" eller for at komme videre til en anden side.

Beskyttelse af data i Danmark og i udlandet

Alle danske internet forretninger beskytter dine betalingsinformationer med en såkaldt SSLkryptering. Du kan nemt tjekke, om forbindelsen mellem din computer og internetforretningen er sikker. Er forbindelsen sikker, skal der være en hængelås på siden. Indtastning af kortnummer m.v. skal først ske, når forbindelsen er sikker.

Abonnementsordninger med internetforretning

Ved indgåelse af en abonnementsordning giver du internetforretningen lov til at overføre beløb til forretningen, uden at du selv foretager en handling. Derfor bør du gennemgå kriterierne for betaling i abonnementsordningen i detaljer, før du opgiver kortnummer m.v.

Nyt Mastercard

Hvis du får brug for et nyt Mastercard Debit vil kortnummeret i nogle tilfælde være nyt. Hvis du har indgået abonnementsaftaler, eller har dit kort i en wallet, skal du derfor orientere den pågældende forretning om det nye kortnummer, for at abonnementsaftalerne kan fortsætte, lige såvel som du skal opdatere dit kort i din wallet medmindre dit kort og for retning/wallet er tilmeldt automatisk kortopdatering, jf. pkt. 7.9.

3. Hvor kan jeg læse mere?

Du kan læse mere om nethandel på hjemmesiderne;

Forbrugersikkerhed.dk Nets.eu

Uddrag af lov om betalinger

LBK nr. 651 af 10. juni 2025

§ 99.

Betalersens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalersens udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet, medmindre betalersens udbyder har rimelige grunde til at have mistanke om svig og underretter Finanstilsynet om disse grunde.

Stk. 2.

Hvor en uautoriseret betalingstransaktion er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal den kontoførende udbyder tilbagebetale betaleren beløbet straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag, jf. stk. 1.

Stk. 3.

Er udbyderen af betalingsinitieringstjenester ansvarlig for den uautoriserede betalingstransaktion, skal udbyderen af betalingsinitieringstjenesten efter den kontoførende udbyders anmodning straks holde den kontoførende udbyder skadesløs for tab eller betalte beløb som følge af tilbagebetalingen til betaleren, jf. § 98, stk. 3.

Stk. 4.

Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om den tekniske gennemførelse af underretningen, jf. stk. 1, 2. pkt.

§ 100.

Betalersens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 25. Betaleren hæfter kun efter stk. 35, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

Stk. 2.

Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

Stk. 3.

Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

Stk. 4.

Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalersens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1. at betaleren har undladt at underrette betalersens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingsinstrumentet hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den person lige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,
2. at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller
3. at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5.

Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalersens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 6.

Uanset stk. 35 hæfter betalersens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

1. efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,
2. når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyders aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller

3. fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

Stk. 7.

Uanset stk. 35 hæfter betalersens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalersens udbyder, hvis betalingsmodtageren eller dennes udbyder har undladt at anvende stærk kundeautentifikation.

1. og 2. pkt. finder ikke anvendelse på tjenester omfattet af § 1, stk. 5, og § 5, nr. 1416.

Stk. 8.

Uanset stk. 35 hæfter betalersens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende person lige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

Stk. 9.

Uanset stk. 35 hæfter betalersens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

Stk. 10.

Stk. 19 finder tillige anvendelse på elektroniske penge, medmindre det ikke er muligt for betalersens udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

§ 101.

En betaler har fra sin udbyder ret til tilbagebetaling af det fulde beløb for en gennemført betalingstransaktion, som er iværksat af eller via betalingsmodtageren, såfremt

1. betaleren ikke har godkendt det præcise beløb for betalingstransaktionen og
2. betalingstransaktionen oversteg det beløb, som betaleren med rimelighed kunne forvente, bl.a. under hensyn til dennes tidligere udgiftsmønster og betingelserne i rammeaftalen.

Stk. 2.

Ændringer i valutakursen, når denne beregnes på baggrund af en referencekurs, kan ikke påberåbes ved anvendelse af stk. 1, nr. 2.

Stk. 3.

Det kan aftales i rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder, at betaleren ikke har ret til tilbagebetaling efter stk. 1, hvis et samtykke til at gennemføre betalingstransaktioner omfattet af stk. 1 er givet direkte til betalerens udbyder og oplysninger om den fremtidige betalingstransaktion af udbyderen eller betalingsmodtageren blev givet eller stillet til rådighed for betaleren mindst 4 uger inden forfaldsdagen.

Stk. 4.

For direkte debiteringer kan det af rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder fremgå, at betaleren har ret til tilbagebetaling fra sin udbyder, selv om kravene efter stk. 1 ikke er opfyldt.

Stk. 5.

Uanset stk. 1 og 2 har betaleren ret til ubetinget tilbagebetaling ved direkte debiteringer omfattet af artikel 1 i EuropaParlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 260/2012 af 14. marts 2012 om tekniske og forretningsmæssige krav til kreditoverførsler og direkte debiteringer i euro.

§ 102.

En anmodning om tilbagebetaling, jf.

§ 101, skal være udbyderen i hænde senest 8 uger efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion.

Stk. 2.

Betalerens udbyder skal senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af en anmodning om tilbagebetaling enten tilbagebetale hele transaktionsbeløbet eller begrunde et afslag på tilbagebetaling med oplysning om klagemuligheder.

Stk. 3.

Uanset stk. 2 kan udbyderen ikke give afslag på tilbagebetaling af direkte debiteringer, jf. § 101, stk. 5.

Gode korthåb

- Opbevar dit kort forsvarligt
- Oplys aldrig din pinkode til nogen
- Brug pinkodehuskeren i mobilbanken i menuen "værktøjer"
- Dæk tasterne med den anden hånd, når du taster pinkoden
- Kontroller, at beløb og dato er korrekt, før du underskriver en nota
- Gem kvitteringer og notaer, så du kan tjekke din månedlige afregning.
- Pas på magnetstriben – hold kortet væk fra fx magnetlås.
- Hold øje med kortets udløbstidspunkt. Efter udløb bliver kortet afvist. Du kan før udløb få det ombyttet ved henvendelse til Nykredit Bank A/S

Hvis dit kort forsvinder eller bliver stjålet, samt hvis du har mistanke om, at din pinkode er afluret, eller at andre anvender dit kortnummer, skal du straks få dit kort spærret. Du kan spærre dit kort i net- og mobilbank.

Indenfor Nykredit Bank A/S åbningstid kan spærring ske på telefon: (+45) 70 10 90 00

Uden for Nykredit Bank A/S åbningstid skal du kontakte Nets på telefon: (+45) 44 89 27 50

Du skal opgive: dit navn, din adresse, at din bank er Nykredit Bank A/S og dit kortnummer eller CPRnummer i forbindelse med spærringen.