

## Vilkår for Netbank - Privat

Gældende fra den 1. november 2009

### 1. Definitioner

#### 1.1 Kunden

Kunden er den person, som indgår aftale med LOLLANDS BANK om brug af Netbank. Tilslutningen sker efter individuel vurdering af kundeforholdet, og LOLLANDS BANK er berettiget til at afvise at indgå aftale med en kunde.

#### 1.2 Netbank

Netbank er en betalingstjeneste, der er underlagt reglerne i Lov om betalingstjenester. Loven finder også anvendelse på betalingstransaktioner, der gennemføres på kundens betalingskonti i Netbank.

#### 1.3 Betalingstransaktion

En betalingstransaktion er en handling, der iværksættes af en betaler eller en betalingsmodtager med henblik på at indbetale, overføre eller hæve midler uden hensyn til eventuelle underliggende forpligtelser mellem betaleren og betalingsmodtageren. Dette vil være en ordre om overførsel fra en betalingskonto, som afgives af kunden i Netbank, eller af betalingsmodtager efter aftale med kunden.

#### 1.4 Betalingskonto

En betalingskonto er en konto oprettet med henblik på at gennemføre betalingstransaktioner. Kunden kan i Netbank disponere over betalingskonti ved betalings- og overførselsordrer. Eksempelvis er kundens løn- og budgetkonto omfattet.

#### 1.5 Øvrige konti

Øvrige konti er de konti, som ikke er betalingskonti, eksempelvis depoter eller konti, som kunden alene kan foretage forespørgsler på.

#### 1.6 Arbejdsdag

Lørdage, søn- og helligdage, grundlovsdag, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag er ikke arbejdsdage.

## 2. Anvendelse af Netbank

### 2.1 Brugernummer og kode mv.

2.1.1 Når kunden tilsluttes Netbank, tildeles et brugernummer. Herudover fremsender LOLLANDS BANK en konstrueret 1. gangs pinkode, der udskrives maskinelt, i lukket kuvert. Kunden er forpligtet til straks at underrette LOLLANDS BANK, hvis brevet med koden har været åbnet, eller ikke er intakt ved modtagelsen.

2.1.2 Kunden får adgang til Netbank ved at indtaste brugernummer og 1. gangs pinkode. 1. gangs pinkoden skal benyttes til at aktivere Netbank inden 30 dage, hvorefter den udløber.

2.1.3 Kunden skal herefter selv indtaste en personlig underskriftskode, der bør læres udenad eller opbevares utilgængeligt for andre. Vælg en kode, der er svær at bryde. Brug derfor ikke koder med mange ens tal og bogstaver eller andre nemme koder som fx fødselsdato.

2.1.4 Brugernummer og underskriftskode er personlige og må ikke overdrages til andre. Den personlige underskriftskode bør læres udenad. Kunden må ikke oplyse koden til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til koden. Såfremt kunden ikke lærer koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal koden opbevares forsvarligt. Koden må aldrig opbevares sammen med brugernummeret eller sammen med pc-udstyret.

2.1.5 Ved anvendelse af Netbank indtastes brugernummer og underskriftskode for tilslutning og godkendelse af økonomisk bindende transaktioner.

2.1.6 Ved visse transaktioner i Netbank kan LOLLANDS BANK kræve, at kunden ud over anvendelse af brugernummer og underskriftskode bekræfter transaktionen og kundens identitet via en supplerende funktion i Netbank. Oplysninger om begrænsninger ved visse transaktioner i Netbank kan fås ved henvendelse til LOLLANDS BANK.

2.1.7 Såfremt kunden ikke har opfyldt de krav eller tilvejebringer den information, som kræves af den eller de supplerende funktioner, som LOLLANDS BANK kan vælge at anvende ved visse transaktioner, kan LOLLANDS BANK begrænse kundens adgang til at foretage disse transaktioner i Netbank.

2.1.8 Efter 3 fejlagtige indtastninger af underskriftskoden afbrydes forbindelsen, og brugernummeret spærres automatisk af sikkerhedshensyn. Spærringen bekræftes skriftligt.

2.1.9 Kunden kan ændre sin adgangskode eller oplyse nyt mobiltelefonnummer i Netbank i Netbankens åbningstid. Endvidere kan kunden oplyse nyt mobiltelefonnummer ved henvendelse til LOLLANDS BANK.

2.1.10 Kunden kan anvende Netbank og dens funktioner i Netbankens åbningstid. Netbank kan ikke anvendes, såfremt LOLLANDS BANK eller BEC (som er LOLLANDS BANKS datacentral) inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør, vil kunden hurtigst muligt blive orienteret herom. Netbank kan heller ikke anvendes, hvis der i øvrigt er tekniske driftsforstyrrelser.

### 2.2 Fuldmagt

2.2.1 Kundens adgang til Netbank er strengt personlig. Kunden må ikke give andre adgang til at anvende sit brugernummer og underskriftskode. Kunden kan kun give andre adgang til konti m.v. omfattet af denne aftale ved at give en særskilt fuldmagt hertil, og kun såfremt den befuldmægtigede er kunde i LOLLANDS BANK.

2.2.2 Fuldmagten skal være skriftlig og utvetydig og have et indhold som Fuldmagt til selvbetjeningsystemer. Fuldmagtsforholdet skal endvidere godkendes af LOLLANDS BANK. Fuldmagtshaveren indgår selvstændig Netbankaftale for at få elektronisk adgang til konti m.v. som er omfattet af fuldmagten.

### 2.3 Spærring

#### 2.3.1 Kundens pligt til at spærre Netbank-adgangen

2.3.1.1 Kunden er forpligtet til at kontakte LOLLANDS BANK snarest muligt på telefonnummer 54 92 11 33 eller spærre for Netbank-adgangen via Netbank, hvis:

- en anden får kendskab til kundens brugernummer eller underskriftskode

- kunden opdager eller har mistanke om, at kundens Netbank-adgang er blevet misbrugt
- kunden på anden måde får mistanke om, at kundens Netbank-adgang kan blive misbrugt

2.3.1.2 Uden for LOLLANDS BANKs eller Netbanks åbningstid kan kunden spærre for adgangen til Netbank ved henvendelse til PBS på telefonnummer 4489 2929, der svarer døgnet rundt. Der skal oplyses navn, adresse, i hvilken afdeling af LOLLANDS BANK kontoen føres og om muligt brugernummer og CPRnummer.

2.3.1.3 LOLLANDS BANK fremsender en skriftlig bekræftelse med tidspunktet for modtagelsen af og årsagen til spærringen til kunden.

### 2.3.2 LOLLANDS BANKs ret til at spærre kundens Netbank-adgang

2.3.2.1. LOLLANDS BANK er berettiget til at spærre adgangen til Netbank, hvis:

- LOLLANDS BANK spærre de konti, der er knyttet til Netbank
- der er begrundet mistanke om misbrug af kundens konti, herunder såfremt kunden overtræder vilkårene i denne aftale eller aftalte begrænsninger i anvendelsen af kundens konti. Dette gælder også, hvis der vedrørende betalingskonti med tilknyttet kreditfacilitet er væsentligt forhøjet risiko for, at kunden ikke kan opfylde sine forpligtelser.
- der er begrundet mistanke om, virus, hackerangreb eller lignende sikkerhedsmæssige årsager, herunder ved 3 fejlagtige indtastninger af underskriftskoden.

2.3.2.2 LOLLANDS BANK underretter kunden skriftligt inden spærringen, hvis muligt, eller umiddelbart efter spærringen med oplysning om tidspunktet for spærringen og om muligt årsagen hertil, medmindre oplysning om årsag vil skade hensynet til sikkerheden i Netbank. LOLLANDS BANK ophæver spærringen, når årsagerne til spærringen ikke længere er tilstede.

2.3.2.3 Genåbning af Netbank kan iøvrigt ske ved henvendelse til LOLLANDS BANK.

### 2.3.3 Konsekvenser af spærring

2.3.3.1 Spærringen afskærer adgang til Netbank. Allerede bogførte transaktioner er ikke omfattet af spærringen. LOLLANDS BANK vil så vidt muligt foranledige, at transaktioner, der endnu ikke er bogførte, men hvor ordre er afgivet, standses. En afgiven ordre kan dog ikke altid standses, uanset at transaktionen ikke er bogført.

### 2.4 Kundens afgivelse af ordrer

2.4.1 Kunden kan afgive ordrer i Netbank ved at indtaste de oplysninger, der angives i systemet.

2.4.2 For at gennemføre en betalingstransaktion, skal kunden i Netbank vælge den betalingskonto, hvorfra betalingen skal foretages og indtaste oplysninger vedrørende betalingsmodtager, eksempelvis reg.nr. og kontonummer, IBAN-nr. og Swift-kode (ved overførsel til udlandet), FI-kreditnummer (ved indbetalingskort) og eventuelle andre oplysninger, der er påkrævede for at identificere betalingsmodtager som angivet i Netbank.

2.4.3 Kunden godkender ordren ved at indtaste underskriftskoden og eventuelt bekræfte transaktionen og

kundens identitet via en supplerende funktion i Netbank, jf. pkt. 2.1.6.

2.4.4 LOLLANDS BANK betragter en ordre vedrørende en betalingstransaktion, der er gennemført i overensstemmelse med den entydige identifikationskode, kunden har angivet i ordren, som korrekt gennemført.

2.4.5 En ordre vedrørende en betalingstransaktion, der skal gennemføres samme dag, anses for modtaget på den arbejdsdag, hvor kunden godkender ordren i Netbank. Ordre, der oprettes tæt på slutningen af en arbejdsdag, vil ikke kunne godkendes til gennemførelse samme dag. Ordren anses i disse tilfælde for at være modtaget den følgende arbejdsdag. Kunden kan få yderligere oplysninger om sidste frist for afgivelse af ordrer i Netbank til gennemførelse samme dag ved henvendelse til LOLLANDS BANK.

2.4.6 En ordre vedrørende en betalingstransaktion, der først skal gennemføres på en senere dato, anses for modtaget på denne dato, såfremt dette er en arbejdsdag. Ellers anses ordren først for modtaget den kommende arbejdsdag.

### 2.5 Begrænsninger i gennemførelsen (dækning mv.)

2.5.1 Betalinger og overførsler gennemføres kun, hvis der er dækning på den pågældende konto.

2.5.2 Betalinger, der er oprettet med betalingsdato senere end dags dato, vil blive gennemført på den angivne forfaldsdato, hvis der er dækning for alle betalinger, der forfalder på den pågældende dag. Såfremt det samlede beløb af de forfaldne betalinger overstiger det disponible beløb på kontoen, vil alle betalingerne blive afvist, og forfaldsdatoen vil blive ændret til næste bankdag, hvor proceduren gentages. Hvis en eller flere af de afviste betalinger skal gennemføres indenfor det disponible beløb på kontoen, skal den/de afviste betalinger godkendes på ny.

2.5.3 LOLLANDS BANK er ikke forpligtet til at gennemføre betalinger, såfremt kunden anmelder betalingsstandsning, kommer under konkursbehandling, afgår ved døden, indleder gældssanering eller forhandler om tvangsakkord.

### 2.6 Maksimal gennemførelsestid

2.6.1 En ordre vedrørende en betalingstransaktion vil altid blive hævet fra kundens konto på den betalingsdag, som kunden har anført i ordren (jf. dog pkt. 2.5 ovenfor). Der kan gå op til tre arbejdsdage fra det tidspunkt, hvor et beløb hæves fra kundens betalingskonto, til beløbet indsættes på en konto i betalingsmodtagerens pengeinstitut.

### 2.7 Tilbagekaldelse og afvisning af ordrer

2.7.1 Når kunden endeligt har godkendt en ordre, kan ordren ikke tilbagekaldes. En ordre, der først skal gennemføres på et senere tidspunkt, kan dog tilbagekaldes senest ved slutningen af arbejdsdagen før den aftalte betalingsdato.

2.7.2 Ordre kan tilbagekaldes via Netbank i Netbanks åbningstid. Tilbagekaldelse kan endvidere ske ved henvendelse til LOLLANDS BANK. LOLLANDS BANK kan opkræve et gebyr for tilbagekaldelsen

2.7.3 Hvis kunden ikke længere har adgang til en konto/et depot via Netbank efter ophør af denne aftale, hvis en konto/et depot spærres af LOLLANDS BANK, eller hvis kontoen/depotet er udgået på betalingsdagen, vil ikke bogførte transaktioner som udgangspunkt ikke blive gennemført.

2.7.4 LOLLANDS BANK kan, men har ikke pligt til, ud fra et konkret skøn at ændre eller afvise en ordre afgivet af kunden, såfremt LOLLANDS BANK vurderer, at ordren eller dele heraf er udtryk for en fejl fra kundens side.

2.7.5 Ændres eller afvises en ordre af LOLLANDS BANK, informerer LOLLANDS BANK kunden herom uden ugrundet ophold ved telefonisk henvendelse og ved elektronisk besked eller almindelig post. Hvis afvisningen vedrører en betalingstransaktion, angiver LOLLANDS BANK begrundelsen for afvisningen samt proceduren for at rette den fejl, som har ført til afvisningen.

## 2.8 Kontoudskrift og kontrol

2.8.1 Såfremt der har været bevægelser på kundens betalingskonti og øvrige konti/depoter, stilles oplysninger herom dagligt til rådighed for kunden via posteringsoversigter mv. i Netbank. Oplysninger vedrørende kundens betalingskonti er tilgængelige i Netbank i minimum 13 måneder.

2.8.2 Herudover kan der fremsendes udskrifter og anden dokumentation, herunder handelsnotaer mv. elektronisk eller på papir, i overensstemmelse med regler for konti og depoter samt aftaler med LOLLANDS BANK. LOLLANDS BANK kan kræve et gebyr herfor.

2.8.3 Kunden er selv ansvarlig for at hente, printe og gemme elektroniske udtog og dokumenter mv.

2.8.4 Kunden har pligt til løbende at kontrollere posteringer på kundens konti via posteringsoversigterne i Netbank samt ved kontrol af indhold i eventuelle kontoudtog, handelsnotater og anden dokumentation vedrørende kundens konti. Kunden skal være opmærksom på fristen i pkt. 2.9 nedenfor.

2.8.5 Såfremt kunden ved kontrollen opdager transaktioner, som kunden ikke har godkendt eller foretaget, skal kunden henvende sig til LOLLANDS BANK snarest muligt.

2.8.6 Der kan på posteringsoversigter i Netbank og eventuelle kontoudtog mv. være posteringer, der ikke er endeligt indgået på kontoen/depotet. Kunden har mulighed for at rekvirere en kopi af dokumentation fra tidligere perioder mod eventuel betaling af gebyrer jf. LOLLANDS BANKs Almindelige Forretningsbetingelser. Dokumentationen kan udskrives i løbende år plus 5 år.

## 2.9 Uautoriserede betalingstransaktioner

2.9.1 Hvis kunden mener, at der er gennemført en eller flere betalingstransaktioner på kundens betalingskonti, som kunden ikke har godkendt eller foretaget, skal kunden henvende sig i LOLLANDS BANK snarest muligt efter, at kunden er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurderingen af, om kunden har henvendt sig rettidigt, vil der blive lagt vægt på kundens pligt til løbende at gennemgå posteringer på kundens konti, jf. pkt. 2.8.3. Under alle omstændigheder skal henvendelse til LOLLANDS BANK senest ske 13 måneder efter, at transaktionen er gennemført på kundens konto.

## 2.10 Omkostninger

2.10.1 Omkostninger og gebyrer i forbindelse med kundens tilslutning og brug af Netbank og dens funktioner fremgår af LOLLANDS BANKs prisliste.

2.10.2 LOLLANDS BANK stiller mindst en gang om måneden oplysninger om konkrete gebyrer tilknyttet kundens betalingskonti til rådighed i Netbank. For kundens øvrige konti, stilles oplysninger om konkrete gebyrer til rådighed i Netbank og i forbindelse med eventuelle udskrifter og anden

dokumentation, der fremsendes til kunden i overensstemmelse med regler for konti og depoter samt aftaler med LOLLANDS BANK

## 2.11 Besked til banken

2.11.1 Netbank muliggør, at kunden kan afsende beskeder til LOLLANDS BANK via Netbank. Der bør ikke ved besked til LOLLANDS BANK via Netbank instrueres betalinger, overførsler eller andre dispositioner og herunder evt. køb eller salg af værdipapirer, uanset om sådanne dispositioner i øvrigt ville kunne foretages i Netbank.

2.11.2 Der kan være forsinkelser eller forhindringer for, at LOLLANDS BANK får adgang til beskeder via Netbank, uanset om en besked bekræftes afsendt i Netbank. Hvis det er vigtigt, hvornår LOLLANDS BANK læser en besked, bør kunden ikke alene anvende *besked til banken*, men skal samtidig rette henvendelse direkte til banken udenom Netbank.

## 3. Anvendelse af systemet, ejendomsret og datasikkerhed

### 3.1 Ejendomsret til og anvendelse af Netbank

3.1.1 LOLLANDS BANK har ejendomsretten og ophavsretten til de edbprogrammer og systemer, der anvendes i Netbank, bortset fra kundens eget eller licensieret software til internetadgang. Kunden har alene begrænset brugsret til Netbank, så længe denne aftale er gældende. Det er ikke tilladt at ændre i programmerne eller kopiere dem.

3.1.2 Den adgang, der gives til via Netbank at anvende edbprogrammer med tilhørende serviceydelser, er alene til kundens eget brug, og videregivelse heraf til andre mod eller uden vederlag er ikke tilladt.

3.1.3 Netbank er kontrolleret og fundet fri for virus inden kundens opkobling dertil.

3.1.4 Kunden er for egen regning forpligtet til at holde sit udstyr og nødvendige programmer til opkobling via internet intakt, om nødvendigt efter LOLLANDS BANKs anvisninger.

3.1.5 Kunden har pligt til konstant at have installeret og aktiveret et passende antivirusprogram, samt at sikre at programmet jævnligt opdateres.

3.1.6 De tekniske krav til kundens udstyr, styresystem, internetadgang mv. fremgår af [www.tjekdinpc.dk](http://www.tjekdinpc.dk) under punktet "3. FAQ", "Systemkrav".

3.1.7 Før kunden anvender Netbank skal kunden kontrollere, at dennes pc samt programmer og data er fri for virus. Er dette ikke tilfældet, må Netbank ikke benyttes.

3.1.8 Ved anvendelse af Netbank skal kunden sikre, at Netbank distribueres af LOLLANDS BANKs edbcentral, som er Bankernes EDB Central (BEC). Programmet indeholder mulighed for at foretage denne kontrol.

3.1.9 LOLLANDS BANK forbeholder sig ret til uden varsel at foretage ændringer i såvel LOLLANDS BANKs edbprogrammer som registre, der ligger til grund for de aftalte serviceydelser.

### 3.2 Datasikkerhed

3.2.1 LOLLANDS BANK og BEC har i videst muligt omfang truffet foranstaltninger til opretholdelse af datasikkerhed, herunder til hindring af tredjemands uberettigede adgang til

kundens data. LOLLANDS BANK kan dog ikke garantere, at Netbank er 100% sikret.

3.2.2 Hverken LOLLANDS BANK eller BEC er ansvarlig for, at oplysninger kommer til tredjemands kendskab som følge af fejl i datatransmissionerne eller ved tredjemands indtrængen på datatransmissionsforbindelsen.

3.2.3 Kunden er forpligtet til straks at underrette LOLLANDS BANK om enhver uregelmæssighed, kunden måtte blive opmærksom på vedrørende data og brugersikkerheden, herunder eventuelt misbrug af brugernummer og underskriftskode.

### 3.3 Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb mv.

3.3.1 Ved brug af Netbank kan der til brug for identifikation samt af sikkerhedsmæssige hensyn ske registrering af brugernummer, kundens og en eventuel betalingsmodtagers kontonummer, beløb, dato for transaktionen og data om de anvendte systemer (fx type og version for anvendt operativsystem og data om installationen, serienummer på netkort og harddisk med videre). Såfremt Netbank benyttes til overførsel af beløb, vil oplysning om beløb samt dato for transaktionen blive videresendt til betalingsmodtageren af LOLLANDS BANK. Oplysninger om afsenders navn, adresse mv. vil blive videresendt i den form, de er registreret i LOLLANDS BANK, eller kunden selv har registreret. Beløbsmodtager modtager disse oplysninger via eget pengeinstitut.

3.3.2 Ved brug af Netbank til overførsel af penge til udlandet, kan der blive givet oplysninger videre til de amerikanske myndigheder i tilfælde, hvor der er mistanke om, at overførslen sker til finansiering af kriminalitet eller terrorisme.

3.3.3 Oplysninger videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det eller til brug for retssager mellem kunden og LOLLANDS BANK eller i øvrigt i overensstemmelse med LOLLANDS BANKs Almindelige Forretningsbetingelser.

3.3.4 Oplysninger opbevares hos en eventuel betalingsmodtager, i betalingsmodtagerens pengeinstitut og i LOLLANDS BANK. Oplysningerne anvendes til LOLLANDS BANKs bogføring, i kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning. Oplysninger opbevares i 5 år.

3.3.5 Netbank gør brug af cookies dvs. oplysninger som Netbank lægger på kundens computer og som identificerer kundens computer over for Netbank. Cookies anvendes med det formål at overføre eller lette overførslen af kommunikation via Netbank eller for at levere funktioner/ytelser, som kunden udtrykkeligt anmoder om fx ved at acceptere "Husk brugernummer", "Gem ændringer i standardindstillinger" eller lignende. Hvis kunden har indstillet sin computer til ikke at acceptere cookies, kan der være funktioner/ytelser i Netbank, som ikke kan fungere eller ikke kan fungere optimalt.

3.3.6 Kunden har ret til at få indsigt i de oplysninger, som BEC eller LOLLANDS BANK behandler om kunden, dog med visse lovbestemte undtagelser. Kunden har endvidere ret til at gøre indsigelse mod indsamlingen og mod den videre behandling af kundens personlige oplysninger. Kunden har herudover også ret til at få korrigeret sine personlige oplysninger, hvis der er behov herfor. Der henvises til LOLLANDS BANKs Almindelige Forretningsbetingelser.

## 4. Kundens ansvar

4.1 I tilfælde af, at kundens Netbankadgang har været misbrugt af en anden, vil LOLLANDS BANK dække tabet, medmindre tabet er omfattet af en af bestemmelserne nedenfor.

4.2 Kunden skal dække tab op til kr. 1.100 (selvrisiko), hvis Netbankadgangen er misbrugt af en anden ved anvendelse af kundens personlige brugernummer og underskriftskode.

4.3 Kunden skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at kundens underskriftskode har været anvendt, og

- Kunden har undladt at underrette LOLLANDS BANK snarest muligt efter, at kunden har fået kendskab til, at en anden har fået kendskab til koden eller
- Kunden har oplyst sin underskriftskode til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at kunden indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
- Kunden ved groft uforansvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

4.4 Kunden hæfter for det fulde tab, hvis

- kunden har oplyst underskriftskoden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og
- kunden indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

4.5 Kunden hæfter endvidere for det fulde tab, hvis kunden har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser om at beskytte underskriftskoden, jf. pkt. 2.1, eller har undladt at spærre Netbankadgangen, jf. pkt. 3.1.

4.6 Kunden er ikke ansvarlig for uberettiget brug af Netbank, der finder sted, efter at kunden har underrettet LOLLANDS BANK om, at Netbankadgangen skal spærres.

4.7. Kunden er kun ansvarlig i henhold til pkt. 4.2, 4.3 og 4.4, såfremt transaktionerne er korrekt registreret og bogført.

4.8 Kunden gøres endvidere opmærksom på, at betalingsmodtager er ansvarlig for tab over for kunden, såfremt betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at den, der har benyttet Netbank, var uberettiget til dette, ligesom LOLLANDS BANK kan hæfte under visse omstændigheder, hvor en betalingsmodtager vidste eller burde vide, at en betaling var uberettiget.

4.9 De nærmere ansvarsregler fremgår af §§ 61 og 62 i Lov om betalingstjenester.

## 5. LOLLANDS BANKs Ansvar

5.1 LOLLANDS BANK er ansvarlig for kundens tab som følge af uberettiget brug af Netbank, med mindre andet følger af pkt. 4 eller nedenfor.

5.2 LOLLANDS BANK er erstatningsansvarlig, hvis den på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

5.3 Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er LOLLANDS BANK ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

5.3.1 Nedbrud i/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der skyldes nedennævnte begivenheder, uanset om det er LOLLANDS



BANK selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne;

5.3.2 Svigt i LOLLANDS BANKS strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og hacking);

5.3.3 Strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af LOLLANDS BANK selv eller dens organisation, og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer en del af LOLLANDS BANK;

5.3.4 Andre omstændigheder, som er uden for LOLLANDS BANKS kontrol.

5.4 LOLLANDS BANKS ansvarsfrihed gælder ikke hvis:

5.4.1 LOLLANDS BANK burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet.

5.4.2 Lovgivningen under alle omstændigheder gør LOLLANDS BANK ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

5.5 LOLLANDS BANK er ikke ansvarlig for tab, der følger af:

5.5.1 Driftsforstyrrelser, der forhindrer anvendelsen af Netbank, herunder at der ikke kan etableres adgang til Netbank eller forbindelse til LOLLANDS BANKS edbanlæg, eller at forbindelsen bliver afbrudt, uanset om det skyldes LOLLANDS BANKS fejl eller ydre omstændigheder.

5.5.2 Spærring af kundens konti ved begrundet mistanke om misbrug af kundens konti, eller af kundens adgang til Netbank.

5.5.3 Ændring i eller afvisning af overførselsordre, som følge af indgreb fra LOLLANDS BANKS side, jf. pkt. 2.7.4 overfor.

5.6 LOLLANDS BANK er desuden i intet tilfælde ansvarlig for indirekte tab hos kunden, herunder driftstab, rentetab, tidstab, tab af goodwill eller for skade på ting hos kunden herunder tab af data eller programmer, ej heller såfremt skaden skyldes en defekt ved LOLLANDS BANKS produkt. Dette gælder, uanset om LOLLANDS BANK har været underrettet om mulighed for sådanne tab, og uanset om LOLLANDS BANK har udvist uagtsomhed.

## 6. Produktansvar

6.1 LOLLANDS BANK er ikke ansvarlig for tab, der opstår som en følge af kundens installering og brug af underskriftsfiler og opkobling til og anvendelse af Netbank, med mindre et sådant ansvar følger af ufravigelige regler i produktansvarsloven.

## 7. Ændringer

7.1 Ændringer til denne aftale, der er til ugunst for kunden, kan ske med to måneders varsel. Øvrige ændringer til denne aftale kan ske uden varsel. Kunden vil modtage besked via Netbank eller anden skriftlig eller elektronisk meddelelse. Kunden er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i kundens adresse eller e-mailadresse til LOLLANDS BANK, og kunden bærer selv ansvaret for, at kunden modtager meddelelse om ændringer, hvis kunden ikke har meddelt e-mail- eller adresseændring.

7.2 Ved ændringer af aftalen vil disse anses som vedtaget, medmindre kunden inden datoen for ikrafttræden af

ændringerne har meddelt LOLLANDS BANK, at kunden ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår.

7.3 Såfremt kunden meddeler, at kunden ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår, vil aftalen anses som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de ændrede vilkår.

## 8. Opsigelse

8.1 Aftalen kan opsiges af LOLLANDS BANK med 2 måneders varsel. I tilfælde af opsigelse vil kunden få refunderet en forholdsmæssig andel af eventuelle forudbetalte gebyrer vedrørende betalingstjenester. Aftalen kan dog ophæves uden varsel ved kundens misligholdelse af aftalevilkårene. Kunden er opmærksom på, at tilsidesættelse af kundens pligter i denne aftale anses som misligholdelse.

8.2 Kunden kan opsiges aftalen med 1 måneds varsel. Opsigelsen skal ske skriftligt eller via Netbank.

## 9. Klager

9.1 Hvis kunden ønsker at klage, kan kunden henvende sig til LOLLANDS BANK. Såfremt LOLLANDS BANK ikke efterkommer klagen, kan kunden henvende sig til Pengeinstitutankenævnet eller Forbrugerombudsmanden.

9.2 Hvis klagen vedrører LOLLANDS BANKS virksomhed som udbyder af betalingstjenester, kan kunden klage til Finanstilsynet.

## 10. Tilsyn og Garantiordning

10.1 LOLLANDS BANK er underlagt Finanstilsynets tilsyn og er registreret under registreringsnummer 6520.

10.2 LOLLANDS BANK er omfattet af Garantifonden for indskydere og investorer. Fonden yder indskydere og investorer dækning for tab i tilfælde af betalingsstandsning og konkurs i henhold til de efter lov om en garantifond for indskydere og investorer gældende regler.

## **Regler for debitorer i Betalingsservice**

### **1. Særlige regler for debitorer i Betalingsservice**

#### **1.1 Tilslutning**

1.1.1 Kundens tilslutning til Betalingsservice er underlagt "Generelle regler for debitorer i Betalingsservice", der fremgår nedenfor, samt de særlige regler, der fremgår af dette pkt. 1.

1.1.2 Kundens tilslutningsaftale er denne Aftale om Netbank.

#### **1.2 Betalingsaftaler**

1.2.1 Betalingsaftaler kan oprettes på de konti, som kunden kan vælge i Netbank ved oprettelse af en ny betalingsaftale.

1.2.2 De gældende aftaler vil fremgå af oversigt over aftaler i Netbank.

1.2.3 Kunden kan ændre kontonummer for betalingsaftaler i Netbank.

#### **1.3 Betalingsoversigten**

1.3.1 Oplysninger om kommende betalinger vil fremgå af oversigt i Netbank under "kommende betalinger". Herudover fremsendes betalingsoversigter på papir eller elektronisk, jf. nedenfor.

#### **1.4. Elektronisk betalingsinformation**

1.4.1 Er kunden tilsluttet funktionen elektronisk post (e-Boks) via Aftale om Netbank modtager kunden elektroniske betalingsinformationer i e-Boks og har dermed fravalgt retten til at modtage betalingsoversigter for Betalingsservice på papir. LOLLANDS BANK kan dog, hvis den finder det nødvendigt, tillige sende betalingsoversigter for Betalingsservice på papir. Hvis kunden, hvor denne er tilsluttet elektronisk post (e-Boks), ønsker specifikt at modtage betalingsoversigten på papir, skal dette aftales med LOLLANDS BANK.

#### **1.5 Ophør af betalingsaftaler**

1.5.1 Kunden kan afmelde betalingsaftaler via Netbank. Afmeldte aftaler vil ikke fremgå af oversigten over betalingsaftaler i Netbank.

### **2. Generelle regler for debitorer i Betalingsservice**

#### **1. Hvad er Betalingsservice?**

Betalingservice er en betalingstjeneste, som kunden kan bruge til at betale regninger i danske kroner til de kreditorer, der er tilsluttet systemet. Når kunden har indgået en betalingsaftale, kan kreditor iværksætte betaling fra kundens til kreditors konto. Betalingsservice er beregnet til periodisk tilbagevendende betalinger, men kreditor kan også iværksætte engangsbetalinger eller bruge Betalingsservice til udbetaling af fx overskydende acountobeløb til kunden.

#### **2. Definitioner**

##### **2.1 Afvisning**

Afvisning af en betaling medfører, at denne ikke gennemføres. Kunden kan afvise en kommende betaling, hvis betingelserne er opfyldt, jf. pkt. 8.1.

##### **2.2 Bankdag**

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

##### **2.3 Betalingsaftale**

En betalingsaftale er en aftale mellem kunden og kreditor om, at kreditor må benytte Betalingsservice til at iværksætte betalinger fra kunden. Kunden kan indgå betalingsaftalen direkte med kreditor eller med LOLLANDS BANK på kreditors vegne.

##### **2.4 Betalingsdag**

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

##### **2.5 Betalingsoversigt**

Betalingsoversigten er en oversigt, der viser den kommende måneds betalinger fra kundens konto. Kunden får oversigten elektronisk eller med almindelig post umiddelbart før et månedsskifte.

##### **2.6 Elektronisk betalingsinformation**

Elektronisk betalingsinformation er elektronisk levering af betalingsoplysninger, som kunden kan vælge at modtage i kundens netbank og/eller kundens elektroniske postkasse.

##### **2.7 Elektronisk postkasse**

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

##### **2.8 PBS**

PBS A/S, CVR-nr. 20 01 61 75, er det selskab, der administrerer Betalingsservice. PBS er som udbyder af betalingstjenester underlagt Finanstilsynets tilsyn.

##### **2.9 Tilbageførsel**

Tilbageførsel af en betaling medfører, at beløbet tilbageføres fra kreditors konto til kundens konto. Kunden eller LOLLANDS BANK kan anmode om tilbageførsel af en gennemført betaling, hvis betingelserne er opfyldt, jf. afsnit 8.

##### **2.10 Tilslutningsaftale**

En tilslutningsaftale er en aftale mellem kunden og LOLLANDS BANK om, at kunden kan bruge Betalingsservice.

### **3. Tilmelding til Betalingsservice**

#### **3.1 Tilslutningsaftalen**

Det er en forudsætning for at bruge Betalingsservice, at kunden har indgået en tilslutningsaftale med LOLLANDS BANK.

Hvis kunden ønsker at bruge Betalingsservice, skal kunden henvende sig til LOLLANDS BANK. LOLLANDS BANK er ikke forpligtet til at indgå en tilslutningsaftale med kunden, men afgør efter en individuel vurdering, om kunden må bruge Betalingsservice.

Når kunden har indgået en tilslutningsaftale med LOLLANDS BANK, kan kunden indgå betalingsaftaler. Hvis kunden ikke har en tilslutningsaftale, har LOLLANDS BANK ret til at tilbageføre eventuelle gennemførte betalinger og afmelde eventuelle betalingsaftaler i henhold til pkt. 8.3.

### 3.2 Regler

Når kunden indgår en tilslutningsaftale, forpligter kunden sig til at overholde Generelle regler for debitorer i Betalingsservice.

## 4. Betalingsaftaler

### 4.1 Betalingsaftalers virkning

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

### 4.2 Oprettelse af betalingsaftaler

Kunden kan oprette betalingsaftaler på én af følgende måder:

- Kunden kan indgå en betalingsaftale med kreditor, som indberetter betalingsaftalen til PBS.
- Kunden kan indgå betalingsaftaler med kreditorer via LOLLANDS BANK fx i kundens netbank.
- Kreditor kan på sin hjemmeside have opsat et link til en tilmeldingsformular hos PBS, hvor kunden kan indgå en betalingsaftale.

### 4.3 Brug af betalingsaftaler

Når kunden indgår en ny betalingsaftale, vil den fremgå af betalingsoversigten som nyoprettet. Betalinger vil tidligst kunne ske via Betalingsservice måneden efter, at betalingsaftalen fremgår af betalingsoversigten. Indtil da, må kunden betale til kreditor på anden vis.

### 4.4 Ændring af kontonummer

Hvis kunden ønsker at ændre den konto, som en betalingsaftale er tilknyttet, skal kunden aftale dette med LOLLANDS BANK.

## 5. Advisering i Betalingsservice

### 5.1 Betalingsoversigten

Hvis kunden har betalinger i den kommende måned, vil kunden modtage én eller flere betalingsoversigter. Betalingsoversigten stilles til rådighed for kunden elektronisk og/eller på papir afhængig af, hvad kunden har aftalt med LOLLANDS BANK. Hvis kunden har valgt udelukkende at modtage betalingsoversigten elektronisk, skal kunden være opmærksom på reglerne i afsnit 6.

### 5.2 Hvornår får kunden betalingsoversigten?

Hvis kunden har betalinger den kommende måned, vil Betalingsoversigten på papir være fremme hos kunden inden månedsskiftet, hvis postgangen er normal. Modtager kunden betalingsoversigten elektronisk, vil betalingsoplysningerne være tilgængelige for kunden i netbanken og/eller kundens elektroniske postkasse inden månedsskiftet.

### 5.3 Betalingsoversigtens indhold

Beløbet, betalingsdagen, kreditors navn samt oplysninger om betalingen fremgår af betalingsoversigten, så kunden entydigt kan identificere betalingen. Sammen med betalingsoversigten kan kunden modtage bilag med yderligere information fra kreditor. Hvis kunden har valgt at modtage elektronisk betalingsinformation, svarer betalingsoplysningerne til de oplysninger, der fremgår af betalingsoversigten på papir.

### 5.4 Betalingsoversigten som faktura

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

### 5.5 Kopi af betalingsoversigten på papir

Kunden kan i LOLLANDS BANK bestille en kopi af betalingsoversigten. Kopien kan udskrives i det år, hvor betalingen er foretaget og de efterfølgende 5 år. Kunden kan få oplyst prisen for kopien i LOLLANDS BANK.

## 6. Særligt om elektronisk betalingsinformation

### 6.1 Aftale om elektronisk betalingsinformation

Kunden skal aftale med LOLLANDS BANK, hvis kunden udelukkende ønsker at modtage elektronisk betalingsinformation.

Hvis kunden senere ønsker at modtage betalingsoversigten på papir, skal kunden ændre aftalen med LOLLANDS BANK. Aftalen om elektronisk betalingsinformation bortfalder automatisk, hvis kundens aftale om netbank ophører. Kunden vil derefter modtage betalingsoversigten på papir, medmindre tilslutningsaftalen samtidig ophører.

### 6.2 Kundens pligter ved elektronisk betalingsinformation

Hvis kunden har aftalt, at kunden udelukkende modtager elektronisk betalingsinformation, er det kundens ansvar at kontrollere, at kunden har modtaget denne. Kunden skal straks kontakte LOLLANDS BANK, hvis kunden ved månedsskiftet ikke har modtaget en forventet elektronisk betalingsinformation, eller kunden har konstateret fejl i kundens udstyr, der forhindrer kunden i at modtage betalingsinformationen elektronisk. LOLLANDS BANK vil da sørge for, at betalingsinformationen bliver fremsendt på ny - enten elektronisk eller på papir. Hvis kunden ikke henvender sig straks, risikerer kunden at overskride fristen for at afvise en betaling, jf. pkt. 8.1. Det er kundens ansvar, at kundens eget udstyr som fx computer, program og internetopkobling er egnet til at modtage elektronisk betalingsinformation. Kunden er også selv ansvarlig, hvis manglende adgang til informationen skyldes forhold hos fx kundens teleselskab eller kundens internetudbyder.

### 6.3 Papirkopi af elektronisk betalingsinformation

Kunden kan bestille en papirkopi af elektronisk betalingsinformation i LOLLANDS BANK. Kopien kan udskrives i det år, hvor betalingen er foretaget og de efterfølgende 5 år. Kunden kan få oplyst prisen for kopien i LOLLANDS BANK.

#### 6.4 Adgang til elektronisk betalingsinformation

Kunden vil i kundens netbank og/eller kundens elektroniske postkasse som minimum have adgang til elektronisk betalingsinformation i den måned, hvor betalingen er foretaget, samt i de efterfølgende 13 måneder. LOLLANDS BANK kan oplyse kunden om, hvor længe elektronisk betalingsinformation opbevares i kundens netbank, mens udbyderen af den elektroniske postkasse kan oplyse, hvad der gælder for denne. Hvis kunden har behov for at opbevare elektronisk betalingsinformation i en længere periode, kan LOLLANDS BANK og/eller udbyderen af kundens elektroniske postkasse oplyse kunden om kundens muligheder for at gemme eller udskrive betalingsinformationen. De kan også oplyse, hvordan kunden skal forholde sig, hvis kunden skifter pengeinstitut.

### 7. Gennemførelse af betalinger

#### 7.1 Samtykke til gennemførelse af en betaling

Kunden giver samtykke til gennemførelse af en betaling, når kunden indgår en betalingsaftale med kreditor. Kunden kan tilbagekalde samtykket ved at afmelde betalingsaftalen jf. pkt. 10.1 eller ved at bruge kundens ret til at afvise eller tilbageføre en betaling i henhold pkt. 8.1. Hvis der ikke foreligger en gyldig betalingsaftale, kan kunden gøre indsigelse jf. afsnit 9.

#### 7.2 Dækning på kundens konto

Der skal være dækning på kundens konto på betalingsdagen. Hvis der ikke er dækning på kontoen for alle betalinger den pågældende dag, er LOLLANDS BANK berettiget til at tilbageføre alle dagens betalinger, jf. pkt. 8.3.

#### 7.3 Tidspunkt for gennemførelse af betalinger

Beløbet hæves på kundens konto på den betalingsdag, som kreditor angiver.

#### 7.4 Fastsættelse af betalingsdag

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

#### 7.5 Betaling og kvittering

Betaling fra kundens konto via Betalingsservice anses som betaling med frigørende virkning for kunden. Kunden er berettiget til at anse en kontoudskrift, hvoraf betalingen fremgår, som kvittering for gennemført betaling. Dette gælder dog ikke, hvis betalingen efterfølgende tilbageføres. Ønsker kunden en særskilt kvittering for en betaling, som er gennemført i løbet af de foregående 15 måneder, kan kunden bestille den i LOLLANDS BANK. Kunden kan få oplyst prisen i LOLLANDS BANK.

#### 7.6 Maksimal gennemførelsestid

Den samlede gennemførelsestid er maksimalt én bankdag.

### 8. Afvisning og tilbageførsel af betalinger

#### 8.1 Generel afvisnings-/tilbageførselsfrist

Kunden kan senest den 7. i betalingsmåneden afvise en kommende betaling eller anmode om tilbageførsel af en gennemført betaling i den pågældende måned. Hvis kunden på betalingsoversigten for den kommende måned kan se, at der skal ske en betaling fx den 25., kan kunden senest afvise betalingen den 7. i betalingsmåneden. En afvisning medfører

ingen bevægelser på kundens konto. Hvis betalingen allerede er gennemført, vil det overførte beløb blive tilbageført fra kreditors konto til kundens konto. Oplysninger om tilbageførslen vil fremgå af kundens posteringsoversigt eller dit kontoudtog. Afvisningen eller tilbageførslen gælder kun den konkrete betaling og således ikke for fremtidige betalinger i henhold til betalingsaftalen. Ønsker kunden at standse fremtidige betalinger generelt, skal kunden afmelde kundens betalingsaftale, jf. pkt. 10.1. En betaling kan kun afvises eller tilbageføres i sin helhed.

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

Kunden skal give LOLLANDS BANK meddelelse senest den 7. i betalingsmåneden, hvis kunden ønsker at afvise/tilbageføre en betaling. Kunden kan give meddelelsen elektronisk i kundens netbank, ved brev til LOLLANDS BANK eller på anden vis, hvis kunden har aftalt dette med LOLLANDS BANK.

#### 8.3 LOLLANDS BANKs tilbageførsel af betalinger

LOLLANDS BANK kan tilbageføre en gennemført betaling i følgende situationer:

- Der er ikke dækning på kundens konto på betalingsdagen, og betalingen overstiger kr. 1.000,-.
- Kunden har ikke indgået tilslutningsaftale med LOLLANDS BANK.
- LOLLANDS BANK har hævet tilslutningsaftalen før betalingsdagen.
- Betalingsaftalen er bortfaldet, fordi kundens kontoforhold med LOLLANDS BANK er ophørt før betalingsdagen.
- Der er fejl ved betalingsdata eller ved behandlingen af disse.

LOLLANDS BANKs anmodning om tilbageførsel skal være PBS i hænde senest 2 bankdage efter betalingsdagen. PBS vil derefter sørge for, at beløbet tilbageføres fra kreditors konto til kundens konto. LOLLANDS BANK vil give kunden meddelelse om tilbageførslen, når den er foretaget.

#### 8.4 Udløb af frister

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

### 9. Indsigelser

#### 9.1 Uautoriserede og fejlbehæftede betalinger

En betaling anses for uautoriseret, hvis der ikke foreligger en gyldig betalingsaftale. En betaling anses for fejlbehæftet, hvis den ikke er korrekt registreret og bogført, eller hvis betalingen er ramt af tekniske svigt eller andre tilsvarende fejl fra PBS' eller LOLLANDS BANKs side, fx hvis der er uoverensstemmelse mellem det adviserede og det bogførte beløb.

#### 9.2 Kundens indsigelsesmuligheder

Kunden kan over for LOLLANDS BANK fremsætte indsigelse om,

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



Hvis kunden mener, at en gennemført betaling er uautoriseret eller fejlbehæftet, skal kunden henvende sig til LOLLANDS BANK snarest muligt efter, at kunden er blevet bekendt med fejlen, og senest 13 måneder efter betalingsdagen. Hvis betalingen er uautoriseret eller fejlbehæftet, vil betalingen i sin helhed blive tilbageført via LOLLANDS BANK. Kunden vil blive stillet, som om betalingen ikke var blevet gennemført.

### 9.3 Udløb af frister

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

## 10. Ophør af betalingsaftaler

### 10.1 Kundens afmelding af en betalingsaftale

Kunden kan til enhver tid meddele LOLLANDS BANK eller en kreditor, at kunden ønsker at afmelde en betalingsaftale.

### 10.2 Hvornår får en afmelding virkning?

En afmelding af en betalingsaftale får virkning hurtigst muligt. En afmelding får dog senest virkning for betalinger, der skal finde sted 3 bankdage efter, at PBS har modtaget kundens afmelding fra LOLLANDS BANK eller fra kreditor.

### 10.3 Bortfald af betalingsaftaler ved manglende brug

En betalingsaftale kan bortfalde, hvis betalingsaftalen ikke har været brugt inden for en periode på 15 måneder. Kunden vil få meddelelse om dette på næste betalingsoversigt.

### 10.4 Bortfald ved ophør af tilslutningsaftale

Hvis kundens tilslutningsaftale med LOLLANDS BANK ophører jf. pkt. 12.2, bortfalder alle betalingsaftaler tilmeldt under tilslutningsaftalen.

### 10.5 Hvis kreditor stopper med at bruge Betalings-service

Hvis kreditor ikke længere vil bruge Betalings-service, bortfalder kundens betalingsaftale med kreditor automatisk.

### 10.6 Konsekvens af afmelding eller bortfald

Når en betalingsaftale er afmeldt eller bortfaldet, kan kreditor ikke længere iværksætte betalinger fra kunden. Eventuelle betalinger, der er adviseret, men endnu ikke gennemført, vil ikke blive gennemført. Ophørte betalingsaftaler vil fremgå af betalingsoversigten.

## 11. Kundens opsigelse af tilslutningsaftalen

### 11.1 Ingen frist for kundens opsigelse

Kunden kan til enhver tid skriftligt opsig kundens tilslutningsaftale over for LOLLANDS BANK.

### 11.2 Konsekvens af kundens opsigelse

Hvis kunden opsig tilslutningsaftalen, bortfalder alle betalingsaftaler, der er tilmeldt under denne. Det betyder, at kreditor fremover ikke kan bruge Betalings-service til at opkræve betalinger fra kunden. Selvom betalinger fremgår af betalingsoversigten, vil disse ikke blive gennemført, hvis betalingsdagen ligger senere end tidspunktet for tilslutningsaftalens ophør.

### 11.3 Hvornår får opsigelsen virkning?

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

## 12. LOLLANDS BANKs opsigelse/ophævelse af tilslutningsaftalen

### 12.1 LOLLANDS BANKs varsling af ophør

LOLLANDS BANK kan opsig kundens tilslutningsaftale skriftligt med mindst 2 måneders varsel. LOLLANDS BANK kan endvidere hæve tilslutningsaftalen uden varsel, hvis kunden væsentlig misligholder sit aftaleforhold til LOLLANDS BANK. Kunden vil i så fald modtage en skriftlig, begrundet meddelelse om dette fra LOLLANDS BANK. Det gælder fx, hvis der gentagne gange ikke har været dækning på kundens konto, jf. pkt. 7.2.

### 12.2 Konsekvens af tilslutningsaftalens ophør

Hvis kundens tilslutningsaftale med LOLLANDS BANK ophører, bortfalder de betalingsaftaler, der er tilmeldt under tilslutningsaftalen. Det betyder, at kunden fremover ikke kan bruge Betalings-service til at betale kundens kreditorer.

## 13. Hvis LOLLANDS BANK ikke kan opfylde sine forpligtelser

Hvis en betaling i Betalings-service ikke gennemføres på grund af, at LOLLANDS BANK standser sine betalinger eller går konkurs, kan kreditor opkræve beløbet hos kunden på anden vis. Kreditor kan i denne situation ikke gøre misligholdelsesbeføjelser gældende over for kunden som følge af, at betalingen ikke er blevet gennemført, hvis kunden betaler inden for den nye frist, kreditor har fastsat.

## 14. LOLLANDS BANKs erstatningsansvar

LOLLANDS BANK er erstatningsansvarlig, hvis den på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

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

- o nedbrud i/manglende adgang til it-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er LOLLANDS BANK selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne,
- o svigt i LOLLANDS BANKs strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og – hacking),
- o strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af LOLLANDS BANK selv eller dens organisation, og uanset konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af LOLLANDS BANK, eller
- o andre omstændigheder, som er uden for LOLLANDS BANKs kontrol.

LOLLANDS BANKs ansvarsfrihed gælder ikke, hvis

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

## 15. Priser

Kunden skal henvende sig i LOLLANDS BANK, hvis kunden ønsker at få oplyst eventuelle priser i tilknytning til Betalingsservice.

## 16. Ændring af debitorreglerne

### 16.1 Varsling af ændringer

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

### 16.2 Godkendelse af ændringer

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

## 17. Lovvalg, værneting og tvister

Disse regler er undergivet dansk ret. Tvister kan indbringes for Pengeinstitutankenævnet samt for de ordinære domstole med LOLLANDS BANKs hjemting som værneting. Hvis tvisten vedrører PBS' udøvelse af virksomhed som betalingstjenesteudbyder, kan sagen indbringes for Finanstilsynet.

## **Generelle regler for elektroniske betalingskort (eKort)**

### **1. Definitioner**

#### **Elektroniske indbetalingskort (eKort)**

Et elektronisk leveret indbetalingskort, som kunden modtager via Netbank.

Indbetalingskort kan for eksempel leveres via Betalingsservice, eJfaktura eller direkte fra en kreditor som et elektronisk indbetalingskort.

Et eKort indeholder de samme oplysninger, som et indbetalingskort på papir. Et eKort kan erstatte en faktura.

Kunden kan kun betale et eKort via sin Netbank.

### **2. Tilslutning til modtagelse af eKort**

Kunden kan samlet tilmelde samtlige kreditorer, der til enhver tid er tilmeldt eKort. Kunden vil herefter uden videre modtage eKort fra de af kundens kreditorer, der anvender elektroniske indbetalingskort, Betalingsservice eller eJfaktura.

Kunden kan, istedet for at tilmelde samtlige kreditorer samlet, enkeltvis tilmelde de kreditorer, som kunden ønsker at modtage eKort fra. Kunden skal dog være opmærksom på, at ikke alle kreditorer vil kunne tilmeldes.

Hvis kunden alene har tilmeldt kreditorer enkeltvis, og kunden har flere skyldforhold med den samme kreditor, skal kunden tilmelde det enkelte skyldforhold særskilt.

Indtil kunden begynder at modtage tilmeldte indbetalingskort elektronisk, skal tidligere modtagne indbetalingskort på papir betales som hidtil.

### **3. Ophør af modtagelse af eKort**

Hvis kunden ikke ønsker at modtage tilmeldte indbetalingskort elektronisk via Netbank, kan kunden ændre aftalen herom med LOLLANDS BANK. Kunden skal være opmærksom på, at hvis kunden har tilmeldt kreditorer samlet, og kunden efterfølgende samlet afmelder sådanne kreditorer, vil kreditorer, som kunden oprindeligt har tilmeldt enkeltvis, stadig være tilmeldte. Kunden skal derfor, hvis denne ikke ønsker at modtage tilmeldte indbetalingskort for kreditorer, som kunden har tilmeldt enkeltvis, afmelde disse særskilt.

Har kunden samlet tilmeldt samtlige kreditorer, der er tilmeldt eKort, kan kunden til enhver tid via Netbank eller LOLLANDS BANK blokere en eller flere kreditorer, hvorefter den pågældende kreditor ikke kan sende elektroniske indbetalingskort via Netbank til kunden.

### **4. Levering af eKort**

Kunden kan i Netbank se, når der er modtaget et nyt eKort, som skal betales/behandles.

Såfremt kunden ændrer i det af kreditor anførte beløb eller den angivne betalingsdag, er dette alene et mellemværende mellem kunden og kreditor. LOLLANDS BANK påtager sig ikke noget ansvar i den forbindelse.

Såfremt kunden måtte have behov for at opbevare oplysningerne fra et eKort i en længere periode, end det er

muligt i Netbank, kan kunden i LOLLANDS BANK få oplyst hvilke muligheder kunden har for at gemme eller udskrive eKortet. Kunden kan også få oplyst, hvordan kunden skal forholde sig i tilfælde af, at kunden opsiger sin tilslutning til Netbank.

Kunden vil via Netbank som minimum få online adgang til eKortet i den måned, hvor eKortet har forfaldsdag samt i de efterfølgende 12 måneder.

Kunden kan mod et gebyr bestille en papirkopi af et eKort.

Kopien kan bestilles i det år, hvor eKortet har forfaldsdag samt i de efterfølgende 5 år. Herefter er kopien ikke tilgængelig, hvorfor kunden må bestille kopien inden udgangen af den nævnte periode. Det vil fremgå af papirkopien, at indbetalingskortet tidligere har været fremsendt elektronisk via Netbank.

### **5. Gennemførelse af en betaling**

For at gennemføre en betaling af et eKort skal kunden godkende og overføre betalingen til kreditor via Netbank. Ønsker kunden ikke at gennemføre betaling af et modtaget eKort, skal kunden via Webbank eller kontakt til LOLLANDS BANK instruere om afvisning af betaling af dette.

Betalingen er rettidig, hvis beløbet er hævet på kundens konto på den af kreditor anførte betalingsdag.

### **6. Kvittering**

Hvis en betaling, der fremgår af et indbetalingskort, også står på kontoudskriften fra LOLLANDS BANK, betragtes kontoudskriften i forhold til kreditor som kvittering for betalingen.

### **7. Tilbageførsel af en betaling**

En gennemført betaling kan ikke tilbageføres.

Godkendte, men endnu ikke gennemførte, betalinger vil kunne annulleres ifølge reglerne i Netbank.

### **8. Ophør af tilslutning til Netbank**

Såfremt aftalen om tilslutning til Netbank ophører, anses tilslutningsaftalen om modtagelse af eKort for bortfaldet.

Kunden vil derefter modtage indbetalingskort på papir.

LOLLANDS BANK er ikke ansvarlig for eKort, kunden ikke har behandlet, og som ikke betales som følge af ophøret af kundens tilslutning til Netbank.

Ubehandlede kort slettes i forbindelse med, at kundens tilslutning til Netbank ophører. Kunden skal meddele LOLLANDS BANK, såfremt kunden ønsker ubehandlede indbetalingskort udskrevet på papir i forbindelse med ophøret af kundens tilslutning til Netbank.

Såfremt LOLLANDS BANK bringer aftalen om tilslutning til Netbank til ophør, er LOLLANDS BANK forpligtet til at

fremsende alle ubehandlede indbetalingskort til indbetaler som papirindbetalingskort. Forpligtelsen omfatter ubehandlede kort, som har haft forfaldsdag indtil 3 måneder før, at tilslutningen til Netbank ophører.

Det vil fremgå af reglerne for Netbank, hvorledes godkendte men endnu ikke gennemførte betalinger behandles, når tilslutningen til Netbank ophører.

## **9. Ophør af tilslutningsaftalen om elektronisk levering af indbetalingskort**

Kunden kan til enhver tid opsig tilslutningsaftalen om elektronisk levering af indbetalingskort over for LOLLANDS BANK. Opsigelsen skal ske skriftligt eller via Netbank.

LOLLANDS BANK kan opsig tilslutningsaftalen skriftligt med det varsel, der gælder for Netbank.

En opsigelse får virkning hurtigst muligt efter, at LOLLANDS BANK har modtaget kundens opsigelse. Har LOLLANDS BANK opsagt eller ophævet aftalen, træder opsigelsen/ophævelsen i kraft på det varslede tidspunkt.

Opsigelse/ophævelse af tilslutningsaftalen medfører bortfald af alle aftaler om elektronisk levering af indbetalingskort.

Ubehandlede indbetalingskort, som ikke betales som følge af ophør, samt godkendte men endnu ikke gennemførte betalinger behandles i overensstemmelse med pkt. 8.

## **10. Fejl, forsinkelse m.v.**

Hvis der er fejl eller forsinkelse i forbindelse med et eKort, og dette skyldes LOLLANDS BANK, skal LOLLANDS BANK afhjælpe fejlen eller levere på ny, hvis dette er praktisk muligt, og de økonomiske konsekvenser ikke står i misforhold til den aftalte ydelse.

Kreditor bærer risikoen i forhold til kunden, hvis kreditors forhold gør, at et indbetalingskort leveres for sent, eller det er behæftet med fejl eller mangler. Kreditor kan i disse tilfælde ikke gøre misligholdelsesvirkninger gældende over for kunden i denne anledning.

For at bevare muligheden for rettidigt at gøre en indsigelse gældende skal kunden kontakte kreditor hurtigst muligt efter, at kunden har konstateret, at et eKort ikke er modtaget, eller kunden har konstateret fejl i sit udstyr, der forhindrer kunden i at modtage indbetalingskort elektronisk.

## **11. Ændring af reglerne**

Disse regler kan ændres med 1 måneds varsel. Væsentlige ændringer vil ske med 3 måneders varsel. Ændringerne kan varsles elektronisk.

## **12. Andre regler**

Disse regler er underlagt de til enhver tid gældende regler for Netbank.



## **Generelle regler for elektronisk post (e-Boks)**

### **1. Definitioner**

#### **e-Boks**

e-Boks er en personlig postkasse på internettet. I e-Boks kan kunden modtage elektronisk post fra en række udbydere, fx kundens Netbank, kommune m.v.

### **2. Valg af elektronisk post**

2.1 Disse regler fastlægger vilkårene for kundens modtagelse af elektroniske udskrifter fra LOLLANDS BANK i kundens e-Boks.

2.2 Kunden vælger hermed, at meddelelser og udskrifter fra LOLLANDS BANK fremsendes som elektronisk post til kundens e-Boks, og fremsendelse af udskrifter på papir fravælges. Afhængigt af opsætningen af kundens Netbank, kan kunden i visse tilfælde fravælge enkelte af postgrupperne i e-Boks. Hvis kundens Netbank ikke muliggør dette, kan det etableres ved henvendelse til LOLLANDS BANK. LOLLANDS BANK forbeholder sig dog ret til at sende udskrifter som papirbaseret post.

2.3 Aftalen omfatter samtlige af kundens nuværende og fremtidige konti og depoter i LOLLANDS BANK med de ændringer, der løbende aftales med kunden.

### **3. Indhold**

3.1 Kunden vil modtage meddelelser og udskrifter som elektronisk post leveret i kundens e-Boks i alle tilfælde, hvor kunden tidligere har modtaget papirbaseret post, eller har modtaget elektronisk post via LOLLANDS BANKs Netbank. Postgrupper, der enten har været leveret på papir eller elektronisk, leveres herefter alene til e-Boks. Det er en forudsætning, at kunden opretter en e-Boks, jf. pkt. 3.3 nedenfor.

3.2 Udskriftstyperne, som kunden kan modtage i sin e-Boks, udvides løbende. Alle udskrifter er inddelt i postgrupper. Det afhænger af kundens Netbank, om udvidelsen sker automatisk. Kunden kan fravælge en uønsket postgruppe ved henvendelse til LOLLANDS BANK.

3.3 Via Netbank kan kunden eller dennes brugere

- Oprette en e-Boks,
- oprette adgang til en eksisterende e-Boks via Netbank,
- i visse tilfælde til og framelde postgrupper, og
- logge på sin indbakke og mapper i e-Boks og ændre tilmeldinger, redigere og slette i e-Boks, dens indhold og opsætning.

3.4 Kunden får først adgang til elektroniske udskrifter sendt til e-Boks efter, at kunden har tilsluttet sig e-Boks og i e-Boks godkendt e-Boksvilkårene.

3.5 Kunden kan vælge at få tilsendt en e-mail, hver gang LOLLANDS BANK sender elektronisk post til e-Boks.

3.6 Kunden kan fortsat bestille udskrifter i papirform mod gebyr i henhold til LOLLANDS BANKs gældende regler.

### **4. Opbevaring og kontrol af udskrifter i e-Boks**

4.1 LOLLANDS BANK opbevarer i henhold til gældende lov indholdet af de elektroniske udskrifter, der sendes fra LOLLANDS BANK til kundens e-Boks.

4.2 De elektroniske udskrifter opbevares i e-Boks efter de gældende regler og vilkår, som kunden accepterer med e-Boks.

4.3 Kunden skal løbende åbne og kontrollere de udskrifter, der modtages fra LOLLANDS BANK.

### **5. Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger**

5.1 LOLLANDS BANK iagttager i øvrigt for elektroniske udskrifter samme regler for opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger som gælder for papirbaseret post og som følge af LOLLANDS BANKs almindelige regler herfor.

5.2 Oplysninger videregives kun, hvor lovgivningen kræver det eller til brug for retssager mellem kunden og LOLLANDS BANK.

### **6. LOLLANDS BANKs Ansvar**

6.1 LOLLANDS BANKs ansvar er fastlagt i kundens aftale om Netbank med tilhørende vilkår. LOLLANDS BANK er ikke ansvarlig for kundens tab, der kan henføres til e-Boks eller kundens brug af e-Boks.

6.2 LOLLANDS BANK har således ikke ansvar for e-Boks' funktioner eller for kundens og dennes brugeres anvendelse af disse. Dette omfatter også brugeres til og framelding af dokumenter fra andre dokumentudbydere, og oprettelse eller sletning af mapper i e-Boks.

### **7. Opsigelse**

7.1 Kunden kan til enhver tid opsig nærværende aftale uden varsel. Der kan gå ca. 7 arbejdsdage, før der fremsendes udskrifter på papir.

7.2 LOLLANDS BANK kan til enhver tid opsig nærværende aftale med mindst en måneds varsel. Aftalen kan dog opsiges uden varsel ved kundens misligholdelse af "Vilkår for Netbank".

### **8. Ændringer**

8.1 Disse vilkår kan ændres til enhver tid uden varsel. Ved væsentlige indskrænkninger i systemets anvendelsesområde, vil dette blive meddelt med mindst en måneds varsel. Varslingen kan ske elektronisk.

### **9. Øvrige vilkår**

Aftale om Netbank med vilkår gælder i øvrigt for denne aftale.

## Generelle vilkår for brug af netID

### 1. netID

1.1 netID er en sikkerhedsløsning, der giver kunden mulighed for at kontakte en Tjenesteudbyders hjemmeside og via LOLLANDS BANKs sikkerhedssystem for Netbank at logge på hos Tjenesteudbyderen. LOLLANDS BANK oplyser herefter kundens identitet over for Tjenesteudbyderen.

1.2 Tjenesteudbyder får derved kundens identitet bekræftet via LOLLANDS BANKs Netbank, før kunden opnår adgang til Tjenesteudbyderens services, ligesom Tjenesteudbyder får mulighed for at få bistand med en kundes elektroniske indgåelse af en aftale med Tjenesteudbyderen.

1.3 Ved Tjenesteudbyder forstås en erhvervsdrivende eller en offentlig myndighed, der har indgået aftale med PBS A/S om at kunne udbyde ydelser/tjenester over for Netbankkunder på internettet.

### 2. Indhold

2.1 Med netID kan kunden på en Tjenesteudbyders hjemmeside eller ved henvisning fra LOLLANDS BANKs hjemmeside anmode om logon hos Tjenesteudbyderen via LOLLANDS BANKs sikkerhedssystem, som også anvendes i Netbank. LOLLANDS BANK identificerer kunden med Netbanks sikkerhedssystem via kundens brugernummer og underskriftskode, hvorefter kunden dirigeres til Tjenesteudbyderens hjemmeside med en meddelelse fra LOLLANDS BANK til Tjenesteudbyder om kundens identitet.

2.2 Endvidere kan kunden med netID indgå bindende aftaler med Tjenesteudbyder via internettet. Kunden identificeres overfor Tjenesteudbyder som beskrevet i pkt. 2.1. Tjenesteudbyderen sender meddelelsen/dokumentet, som ønskes accepteret af kunden, til LOLLANDS BANK med identifikationsanmodningen. Kunden præsenteres for dokumentet via Netbanks identifikationssystem, og såfremt kunden accepterer indholdet via brugernummer og underskriftskode, modtager Tjenesteudbyderen dokumentet som bekræftet fra LOLLANDS BANK.

2.3 Brug af netID indebærer ikke logon til Netbank og har ikke sammenhæng med denne ud over identifikation via sikkerhedssystemet. netID giver ikke kunden mulighed for at foretage betalinger med Netbank. Brug af Netbank kræver separat logon i forhold til LOLLANDS BANKs Netbank.

2.4 Det er Tjenesteudbyderens ansvar at overholde den til enhver tid gældende lovgivning og at Tjenesteudbyderens ydelser, der tilbydes via internettet, er i overensstemmelse med gældende ret.

### 3. Opbevaring personlige oplysninger

3.1 LOLLANDS BANK opbevarer i 6 måneder registrering af en kundes brug af netID. Såfremt brugen indeholder kundens godkendelse af en meddelelse/aftale med Tjenesteudbyderen opbevares dette dog i 5 år. Opbevaringen sker i overensstemmelse med de for Netbank i øvrigt gældende vilkår og videregives kun, hvor lovgivningen kræver det eller ved retssag mellem LOLLANDS BANK og kunden eller kunden og Tjenesteudbyderen. Kunden eller Tjenesteudbyderen kan mod eventuelt gebyr få indsigt i meddelelser/aftaler, som man er part i.

3.2 I øvrigt sker behandling af personlige oplysninger i forbindelse med brug af netID i overensstemmelse med bestemmelserne herom i kundens Netbankaftale med tilhørende vilkår.

### 4. Kundens ansvar

4.1 Kunden bærer i forhold til LOLLANDS BANK risikoen for tab som følge af brug af netID. Ansvarsbestemmelsen i aftale og vilkår for Netbank pkt. 4 og pkt. 5.1 gælder ikke, da netID ikke omfattes af Netbank.

4.2 LOLLANDS BANK er således ikke ansvarlig for andres uberettigede brug af netID for kunden, herunder brug af brugernummer og underskriftskode.

4.3 Kunden er dog ikke ansvarlig for uberettiget brug af netID, der finder sted efter, at LOLLANDS BANK har fået underretning om, at en uberettiget har fået kendskab til en brugers underskriftskode, idet LOLLANDS BANKs ansvar dog er begrænset til kr. 50.000 pr. fejl eller forsømmelse herved.

4.4 Kunden skal iagttage forholdsregler i relation til brug og opbevaring af brugernummer og underskriftskoden i overensstemmelse med kundens aftale om Netbank med tilhørende vilkår.

### 5. LOLLANDS BANKs ansvar

5.1 LOLLANDS BANKs ansvar er fastlagt i kundens aftale om Netbank med tilhørende vilkår, pkt. 5.2 5.6. Hvis LOLLANDS BANK måtte have et ansvar i medfør af brugen af netID, skal kunden rette krav herom over for Tjenesteudbyderen, idet Tjenesteudbyderen skal friholde LOLLANDS BANK som underleverandør til PBS A/S.

5.2 LOLLANDS BANK er ikke ansvarlig for Tjenesteudbyderens ydelser eller oplysninger til kunden.

### 6. Ophør

6.1 Kunden kan til enhver tid skriftligt opsige denne aftale uden varsel.

6.2 LOLLANDS BANK kan til enhver tid opsige denne aftale med mindst 1 måneds varsel. Aftalen kan dog opsiges uden varsel ved kundens misligholdelse af "Vilkår for Netbank".

### 7. Ændring

7.1 Denne aftale kan ændres med 1 måneds varsel. Ændringerne kan varsles elektronisk.

### 8. Øvrige vilkår

8.1 I det omfang det er relevant henset til netID's særlige funktion udenfor Netbank, finder aftale og vilkår for Netbank i øvrigt anvendelse for denne aftale.