

# Generelle regler for debitorer i Betalingsservice

Gældende fra 14. september 2019

## 1. Hvad er Betalingsservice?

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

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

Indgåelse af betalingsaftaler forudsætter, at du har indgået en tilslutningsaftale med dit pengeinstitut, jf. pkt. 3

## 2. Definitioner

### 2.1 Kreditor

Kreditor er den virksomhed, som du betaler til ifølge betalingsaftalen.

### 2.2 Debitor

Du er debitor, som betaler ifølge betalingsaftalen.

### 2.3 Nets

Nets Denmark A/S, CVR-nr. 20 01 61 75, er det selskab, der udbyder Betalingsservice. Nets er som udbyder af betalingstjenester underlagt Finanstilsynets tilsyn. Du kan rette henvendelse til Nets vedrørende Betalingsservice på to måder. Du kan enten kontakte Nets' kundeservice telefonisk eller benytte en kontaktformular. Begge dele findes på hjemmesiden betalingsservice.dk.

### 2.4 Tilslutningsaftale

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

### 2.5 Betalingsaftale

En betalingsaftale er en aftale mellem dig og kreditor om, at kreditor må benytte Betalingsservice til at iværksætte betalinger fra dig.

### 2.6 Betalingsoversigt

Betalingsoversigten er en oversigt, der viser den kommende måneds betalinger fra din konto. Du får betalingsoversigten på den måde, som du har aftalt med dit pengeinstitut dvs. digitalt eller med almindelig post.

### 2.7 Digital betalingsinformation

Digital betalingsinformation er digital levering af betalingsinformationer i din netbank, mobilbank og/eller din digitale postkasse, fx e-Boks. Digital betalingsinformation kan fx indeholde adviserings tekst fra kreditor og bilag medsendt som supplement til en betalingsoversigt.

### 2.8 Bankdag

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

### 2.9 Betalingsdag

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

### 2.10 Afvisning

Afvisning af en betaling medfører, at denne ikke gennemføres. Du kan afvise en kommende betaling, hvis betingelserne er opfyldt, jf. pkt. 9.

### 2.11 Tilbageførsel

Tilbageførsel af en betaling medfører, at beløbet tilbageføres fra kreditors konto til din konto. Du eller dit pengeinstitut kan anmode om tilbageførsel af en gennemført betaling, hvis betingelserne er opfyldt, jf. pkt. 9.

## 3. Tilmelding til Betalingsservice ved tilslutningsaftalen

Det er en forudsætning for at bruge Betalingsservice, at du har indgået en tilslutningsaftale med dit pengeinstitut. Tilslutningsaftalen kan være indarbejdet i den aftale, som du har med dit pengeinstitut om den betalingskonto, som du vil benytte til Betalingsservice.

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

Når du har indgået en tilslutningsaftale med dit pengeinstitut, kan du løbende indgå de betalingsaftaler, som du ønsker.

Hvis du ikke har en tilslutningsaftale, har dit pengeinstitut ret til at tilbageføre eventuelle gennemførte betalinger og afmelde eventuelle betalingsaftaler i henhold til pkt. 9.

## 4. Betalingsaftaler

### 4.1 Betalingsaftalers virkning

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

### 4.2 Oprettelse af betalingsaftaler

Du kan oprette betalingsaftaler via forskellige typer kanaler eller løsninger, som kreditor, din bank eller Nets stiller til rådighed for dig. Det kan for eksempel være:

- Direkte med kreditor fysisk eller digitalt, hvor kreditor registrerer betalingsaftalen hos Nets.
- Via dit pengeinstitut
- Via kreditors hjemmeside, hvor kreditor har opsat et link til en tilmeldingsformular hos Nets.
- Via Nets' Betalingsservice App.

I en købsproces kan du blive anmodet om at oplyse dit mobil- eller CPR-nummer. Anmodningen sker for at kunne identificere, om du i forvejen har foretrukne betalingskanaler, fx via en app, for på denne måde at sikre, at disse præsenteres for dig i købsprocessen, så det er nemt at oprette betalingsaftalen.

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

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

### 4.3 Identifikation og godkendelse

Hvis du indgår betalingsaftalen digitalt, skal din identitet verificeres, og du skal godkende betalingsaftalen. Det kan ske med NemID eller anden tilsvarende løsning.

Hvis betalingsaftalen ikke indgås digitalt, så skal verifikation af din identitet og din godkendelse af betalingsaftalen ligeledes kunne dokumenteres af kreditor eller dit pengeinstitut.

Herefter skal der ikke ske fornyet identifikation eller godkendelse, hver gang en betaling skal gennemføres.

Se i øvrigt nærmere om dine muligheder for at afvise eller tilbageføre betaling i pkt. 9.

### 4.4 Ændring af kontonummer

Hvis du ønsker at ændre den konto, som en betalingsaftale er tilknyttet, skal du aftale dette med dit pengeinstitut. Hvis ændringen af kontonummeret skyldes, at du er ved at skifte pengeinstitut, skal du rette henvendelse til dit nye pengeinstitut.

### 4.5 Flytning af betalingsaftaler ved debtorskifte

Hvis du vil overdrage en betalingsaftale til en anden person, som ikke i forvejen er forpligtet til den samme betalingsaftale i fællesskab med dig, og du ikke selv vil være forpligtet af betalingsaftalen længere, så skal du afmelde betalingsaftalen, og den anden nye debitor skal oprette betalingsaftalen på ny.

Hvis en betalingsaftale er knyttet til en konto, der har mere end en kontohaver, skal der tages stilling til, hvem af kontohaverne, der i givet fald skal fortsætte betalingsaftalen ved opsplitning af aftalerne. Pengeinstituttet rådgiver herom, når du/I retter henvendelse om opsplitning.

## 5. Samtykke til behandling af personoplysninger

Du giver samtykke til, at Nets kan indsamle og behandle dine personoplysninger i overensstemmelse med persondatapolitikken for Betalingsservice, som du kan finde på hjemmesiden [betalingsservice.dk](https://betalingsservice.dk) - menu - for private - FAQ. I politikken kan du også læse om dine rettigheder.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke, men så vil du ikke kunne bruge Betalingsservice. Din tilbagekaldelse af samtykke betragtes som din opsigelse af tilslutningsaftalen, jf. pkt. 12.

## 6. Advisering i Betalingsservice

### 6.1 Betalingsoversigten

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

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

Hvis du udelukkende modtager betalingsoversigten digitalt, skal du være opmærksom på reglerne om digital betalingsinformation i pkt. 7.

## 6.2 Hvornår får du betalingsoversigten?

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

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

## 6.3 Betalingsoversigtens indhold

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

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

## 6.4 Betalingsoversigten som faktura

Betalingsoversigten og medsendte bilag kan erstatte en faktura. Det samme gælder digital betalingsinformation.

## 6.5 Kopi af betalingsoversigten på papir

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

Du kan få oplyst prisen for kopien i dit pengeinstitut.

# 7. Særligt om digital betalingsinformation

## 7.1 Adgang til digital betalingsinformation

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

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

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

## 7.2 Dine pligter ved digital betalingsinformation

Det er dit ansvar at kontrollere, at du har modtaget betalingsoversigten og eventuelt supplerende betalingsinformation, som fx adviseringstekst fra kreditor og bilag medsendt som supplement.

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

Hvis du ikke henvender dig straks, risikerer du at overskride fristen for at afvise en betaling, jf. pkt. 9.

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

# 8. Gennemførelse af betalinger

## 8.1 Dækning på din konto

Der skal være dækning på din konto på betalingsdagen. Hvis der ikke er dækning på kontoen den pågældende dag, er dit pengeinstitut berettiget til at tilbageføre en betaling, jf. pkt. 9.

## 8.2 Tidspunkt for gennemførelse af betalinger

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

## 8.3 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.

## 8.4 Betaling og kvittering

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

Du er berettiget til at anse en kontoudskrift, hvoraf betalingen fremgår, som kvittering for gennemført betaling. Dette gælder dog ikke, hvis betalingen efterfølgende tilbageføres.

### 8.5 Maksimal gennemførelsestid

Den samlede gennemførelsestid er maksimalt én bankdag.

## 9. Afvisning og tilbageførelse af betalinger

### 9.1 Generel afvisnings-/tilbageførelsesfrist

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

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

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

En betaling kan kun afvises eller tilbageføres i sin helhed.

Afvisningen eller tilbageførelsen gælder kun den konkrete betaling og således ikke for fremtidige betalinger i henhold til betalingsaftalen. Ønsker du at standse fremtidige betalinger generelt, skal du afmelde din betalingsaftale med den pågældende kreditor, jf. pkt. 11 eller bringe din tilslutningsaftale til ophør, hvis du slet ikke vil benytte Betalingsservice i fremtiden, jf. pkt. 12.

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

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

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

### 9.3 Pengeinstituttets tilbageførelse af betalinger

Dit pengeinstitut kan tilbageføre en gennemført betaling i følgende situationer:

- Der er ikke dækning på din konto på betalingsdagen, og betalingen overstiger kr. 1.000,-.
- Du har ikke indgået en tilslutningsaftale med dit pengeinstitut.

- Dit pengeinstitut har hævet tilslutningsaftalen før betalingsdagen.
- Betalingsaftalen er bortfaldet, fordi dit kontoforhold med pengeinstituttet er ophørt før betalingsdagen.
- Der er fejl ved betalingsdata eller ved behandlingen af disse.

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

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

### 9.4 Udløb af frister

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

## 10. Indsigelser

### 10.1 Uautoriserede og fejlbehæftede betalinger

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

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

### 10.2 Dine indsigelsesmuligheder

Du kan over for dit pengeinstitut fremsætte indsigelse om,

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

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

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

### 10.3 Udløb af frister

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

## 11. Ophør af betalingsaftaler

### 11.1 Din afmelding af en betalingsaftale

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

### 11.2 Hvornår får din afmelding virkning?

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

### 11.3 Bortfald af betalingsaftaler ved manglende brug

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

### 11.4 Bortfald ved ophør af tilslutningsaftale

Hvis din tilslutningsaftale med pengeinstituttet ophører jf. pkt. 13, bortfalder alle betalingsaftaler tilmeldt under tilslutningsaftalen.

### 11.5 Hvis kreditor stopper med at bruge Betalingsservice

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

### 11.6 Konsekvens af afmelding eller bortfald

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

Ophørte betalingsaftaler vil fremgå af betalingsoversigten.

## 12. Din opsigelse af tilslutningsaftalen

### 12.1 Ingen frist for din opsigelse

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

### 12.2 Konsekvens af din opsigelse

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

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

### 12.3 Hvornår får din opsigelse virkning?

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

## 13. Pengeinstituttets opsigelse/ophævelse af tilslutningsaftalen

### 13.1 Pengeinstituttets varsel af ophør

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

Dit pengeinstitut kan endvidere hæve tilslutningsaftalen uden varsel, hvis du væsentligt misligholder dit aftaleforhold til pengeinstituttet. Du vil i så fald modtage en skriftlig, begrundet meddelelse om dette fra dit pengeinstitut. Det gælder fx, hvis der gentagne gange ikke har været dækning på din konto, jf. pkt. 8.

### 13.2 Konsekvens af tilslutningsaftalens ophør

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

## 14. Hvis pengeinstituttet ikke kan opfylde sine forpligtelser

Hvis en betaling i Betalingsservice ikke gennemføres på grund af, at dit pengeinstitut er kommet under rekonstruktions- eller konkursbehandling, kan kreditor opkræve beløbet hos dig på anden vis.

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

## 15. Pengeinstituttets erstatningsansvar

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

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

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

Pengeinstituttets ansvarsfrihed gælder ikke, hvis

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

## 16. Priser

Du skal henvende dig i dit pengeinstitut, hvis du ønsker at få oplyst eventuelle priser i tilknytning til Betalingsservice. Enkelte kreditorer kræver betaling for brug af Betalingsservice. Du kan rette henvendelse til kreditor for at få oplyst omfanget heraf.

## 17. Ændring og udlevering af reglerne

### 17.1 Varsling af ændringer

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

### 17.2 Godkendelse af ændringer

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

### 17.3 Udlevering af regler

Du kan til enhver tid få genudleveret dette dokument med Generelle regler for debitorer i Betalingsservice hos dit pengeinstitut.

## 18. Lovvalg, værneting og tvister

Disse regler er undergivet dansk ret.

Du kan rette henvendelse til Nets, hvis du ønsker at klage over Nets eller Nets' produkter.

Hvis du ønsker at klage over kreditors opkrævning, skal du kontakte kreditor.

Tvister i forhold til dit eller kreditors pengeinstitut kan indbringes for Det Finansielle Ankenævn samt for de ordinære domstole med dit pengeinstituts hjemting som værneting.

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

Nets har tilladelse til at drive virksomhed som betalingsinstitut under Finanstilsynets FT-nr. 22002

## 19. Sprog

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