

Del C av kontoavtalen:**Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester – forbrukerforhold**

Disse vilkår gjelder for alle som er forbrukere. Med forbruker menes fysisk person når avtalens formål for denne ikke hovedsakelig er knyttet til næringsformål, jf finansavtaleloven § 2.

Innholdsfortegnelse

1. Kontoopptsettelse – legitimasjon
2. Kontoavtale
3. Opprettelse av konto for tredjemann
4. Umyndige
5. Behandling av personopplysninger (kundeopplysninger)
6. Generelt om disponering av kontoen
7. Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen
8. Renteberegning ved godskrift og belastning av konto (valutering)
9. Kontoinformasjon og kontroll
10. Bruk av kontoen for betalingstransaksjoner
11. Mottak av betalingsordre
12. Overføringstid for betalingsstraksaksjoner
13. Avvisning av betalingsordre
14. Tilbakekall av betalingsordre
15. BlueSteps ansvar for utføring av betalingsordre
16. Feilaktig godskrivning av konto eller belastning av for lite beløp. Retting
17. Feilaktig belastning av konto
18. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent
19. Plikter ved bruk for betalingsinstrument
20. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsordre
21. Ansvar ved uautoriserte betalingstransaksjoner
22. Reklamasjon. Tilbakeføring
23. Motregning
24. Midlertidig opphør av BlueSteps plikter (force majeure)
25. Konto som ikke brukes. Foreldelse
26. Endring av kontoavtalen
27. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen
28. BlueSteps oppsigelse og heving av avtalen
29. Tvisteløsning - Finansklagenemnda
30. Om BlueSteps virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet
31. Innskuddsgaranti

1. Kontoopptsettelse – legitimasjon

Ved opprettelse av konto skal kontohaver oppgi fullt navn, bostedsadresse, fødselsnummer eller D-nummer. Har kontohaver hverken fødselsnummer eller D-nummer skal fødselsdato, fødested, statsborgerskap og kjønn oppgis. BlueStep kan i så fall requirere D-nummer for vedkommende. Kontohaver skal legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene. Ved endringer i de gitte opplysninger skal kontohaver varsle BlueStep så snart som mulig.

BlueStep kan ikke uten saklig grunn avslå å ta i mot innskudd eller utføre betalingstjenester på vanlige vilkår. BlueStep vil gi underretning om avslag uten grunn opphold. Lovligheten av avslaget kan bringes inn for Finansklagenemnda.

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

2. Kontoavtale

Kontoavtalen skal være skriftlig. Ett eksemplar av kontoavtalen er gjort tilgjengelig for kontohaver. Kontohaver kan til enhver tid så lenge avtaleforholdet løper be om avtalevilkårene og informasjon som BlueStep er forpliktet til å gi etter finansavtaleloven § 15 annet ledd.

Avtalevilkår, meldinger fra BlueStep mens avtaleforholdet løper samt annen informasjon som kontohaver har krav på vil være på norsk med mindre annet er avtalt.

3. Opprettelse av konto for tredjemann

BlueStep tillater ikke at konto opprettes for en annen.

4. Umyndige

En umyndig kan ikke opprette konto eller disponere over innestående på konto hos BlueStep.

5. Behandling av personopplysninger (kundeopplysninger)**5.1. Behandlingsgrunnlag og samtykke**

Personopplysningsloven av 14. april 2000 nr. 31 inneholder regler om registrering, utlevering og annen form for behandling av personopplysninger som kan knyttes til en enkeltperson. På denne bakgrunn har BlueStep utarbeidet veiledningen i punktet her. Disse reglene supplerer de øvrige avtalevilkår for BlueSteps produkter og tjenester: Innskudd og andre spareprodukter, kontohold, betalingstjenester, utlån mv. Reglene er generelle, det vil si at de gjelder for alle avtaleforhold, både nåværende og fremtidige, som kunden har med BlueStep.

BlueSteps behandling av personopplysninger skjer innfor rammen av de generelle reglene i personopplysningsloven, konsesjoner fastsatt av Datatilsynet og særskilte lovregler om behandling av personopplysninger. Dersom ikke annet hjemmelsgrunnlag foreligger, vil BlueSteps behandling basere seg på frivillig, uttrykkelig og informert samtykke fra kunden. Samtykke er ikke nødvendig for personopplysninger som registreres og brukes for å gjennomføre en avtale eller utføre et oppdrag fra kunden.

5.2. BlueSteps kunderegister

Med kunde menes i denne forbindelse enhver som benytter seg av BlueStep produkter og tjenester eller på annen måte inngår avtale med BlueStep, herunder kontoavtale.

BlueStep vil ved avtaleinngåelsen registrere opplysninger om kunden og avtaleforholdet som BlueStep har saklig behov for. BlueStep vil registrere alle endringer i avtaleforholdet, tjenestebruk, alle oppdrag og øvrig korrespondanse mellom partene, og alle inn- og utbetalinger i forbindelse med avtalene. BlueStep vil på tilsvarende måte registrere personopplysninger om eventuelle verger og andre som BlueStep har saklig behov for å registrere på grunn av deres forhold til kunden.

BlueStep vil også registrere opplysninger om personer som BlueStep har avslått å inngå avtale med i den hensikt å kunne underrette vedkommende om avslaget og eventuelt i ettertid å kunne dokumentere forholdet, herunder at et avslag om innskudd og utføring av betalingstjeneste var saklig begrunnet.

5.3. Innsamling

Personopplysninger som registreres vil BlueStep i hovedsak motta direkte fra kunden. Dersom BlueStep ønsker å innhente opplysninger fra kunden som ikke er nødvendige for ivaretagelse av avtaleforholdet, skal BlueStep først informere kunden om at det er frivillig å gi fra seg opplysningene og hva opplysningene vil bli brukt til (dvs formålet med behandlingen).

Personopplysninger vil også kunne innhentes fra tredjepersoner. Med tredjepersoner menes her offentlige og private institusjoner herunder andre banker. Kunden vil bli varslet ved innsamling av opplysninger fra tredjepersoner, med mindre innsamlingen er lovbestemt, varsling er umulig eller uforholdsmessig vanskelig eller det er på det rene at kunden allerede kjenner til de opplysninger varsellet skal inneholde (personopplysningsloven § 20).

I overensstemmelse med konsesjon fra Datatilsynet kan BlueStep ved åpning av konto og/eller utstedelse av alminnelige betalingsinstrumenter, innhente eventuelle opplysninger om kunden i "Register over misbrukere av betalingsinstrumenter til bruk ved kontroll ved åpning av konti og/eller utlevering av alminnelige betalingsinstrumenter" (Bankenes Misbrukerregister).

5.4. Behandlingens formål

Formålet med registrering og behandling av kundeopplysninger er å oppfylle avtaler med kunden om innskudd og andre spareprodukter, utlån, betalingsformidling, kontohold, forvaltning og andre bank- og finans tjenester samt ved inndrivelse av forfalte krav/inkasso. I en rekke tilfeller er BlueStep også lovpålagt å registrere opplysninger om kunden og rapportere opplysninger til myndighetene. BlueStep kan bare behandle personopplysninger til andre formål i den grad lovgivningen gir adgang til det eller kunden har samtykket til slik behandling.

BlueStep vil ved inngåelse av nye tjenesteavtaler informere kunden om behandlinger til andre formål internt i BlueStep.

5.5. Utlevering. Felles kunderegister og bruk av samarbeidspartnere

Registrerte personopplysninger vil bli utlevert til offentlige myndigheter og andre organer når dette følger av lovbestemt opplysningsplikt.

Ved gjennomføring av betalingstransaksjoner til eller fra utlandet, vil nødvendige personopplysninger for å gjennomføre betalingsordren bli utlevert utenlandsk bank eller dennes medhjelper, f.eks. SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication). Det vil være reglene som gjelder for vedkommende utenlandske bank eller

dens medhjelper som regulerer i hvilket omfang personopplysninger fra betalingstransaksjonen kan bli utlevert til offentlige myndigheter eller andre organer. Opplysninger kan for eksempel bli utlevert med grunnlag i mottakerlandets skatte- og avgiftslovgivning eller annen lovgivning som beskytter viktige samfunnsinteresser så som tiltak mot hvitvasking av penger og terrorfinansiering.

Dersom lovgivningen tillater det og BlueSteps taushetsplikt ikke er til hinder, kan personopplysninger også bli utlevert til eksterne samarbeidspartnere for bruk innenfor de formål som er angitt for behandlingen. Med eksterne samarbeidspartnere menes andre banker og finansinstitusjoner, selskaper i samme finanskonsern eller samarbeidende gruppe som BlueStep, BlueSteps databehandlere, adresserings- og distribusjonsforetak, produktselskap samt andre underleverandører av BlueStep.

Bank som samarbeider med andre selskaper innenfor samme finanskonsern, har et felles kunderegister som er tilgjengelig for disse konsernselskapene (for eksempel forsikringsselskap, finansieringsforetak og forvaltningsselskap for verdipapirfond). Formålet med konsernkunderegisteret er å oppnå størst mulig samordning av tilbudet av tjenester og rådgivning fra de forskjellige selskapene i konsernet. Kunderegisteret vil kunne inneholde kundens navn, fødselsnummer, adresse og kontaktopplysninger, opplysninger om hvilket konsernselskap vedkommende er kunde i og hvilke tjenester og produkter kunden har avtale om. Fødselsnummer er kun tilgjengelig for de konsernselskaper som kunden har avtale med. Utlevering og registrering av andre personopplysninger i kunderegisteret krever samtykke fra kunden.

Bank som etter reglene i finansforetaksloven § 17-11 har tillatelse til å samarbeide med andre finansinstitusjoner, kan tilby produkter og tjenester til kundene gjennom felles produktselskap. Produktselskapets oppgaver er bl.a. å oppnå størst mulig samordning av tilbudet av tjenester fra de samarbeidende finansinstitusjoner. Når en samarbeidende finansinstitusjon, databehandler eller felles produktselskap utfører arbeid eller oppdrag for BlueStep, kan BlueStep uhindret av lovbestemt taushetsplikt utlevere kundeopplysninger til selskapet i den grad utleveringen er nødvendig for å få utført oppdraget.

BlueStep vil informere kunden om hvilke selskaper som har tilgang til felles kunderegister.

5.6. Markedsføring mv

BlueStep vil i samsvar med lovgivningen og konsesjonsvilkårene kunne bruke såkalte nøytrale kundeopplysninger (navn, adresse, fødselsår, kjønn og kontaktopplysninger) og opplysninger om hvilke type produkter kunden allerede har inngått avtale om, som grunnlag for informasjon og markedsføring av eksisterende og nye tjenester og produkter.

Bruk av andre opplysninger enn nøytrale kundeopplysninger, for eksempel transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger om kundeforholdet og bruk av tjenestene, kan BlueStep benytte for å gi informasjon og tilbud om BlueSteps tjenester og produkter innenfor samme produktkategori som kundeopplysningene er hentet fra. Eksempler på ulike produktkategorier er betalingstjenester, spare- og innskuddsprodukter samt lån og andre kreditter. For å benytte transaksjonsopplysninger og andre dybdeopplysninger i markedsføringsøyemed innenfor en annen produktkategori, må det foreligge et frivillig, informert og uttrykkelig samtykke fra kunden.

Kunden kan ved henvendelse til BlueStep kreve sitt navn sperret i BlueSteps adresseregister mot bruk til markedsføring uavhengig av medium.

5.7. Innsyn, retting og sletting

Kunden kan ved skriftlig og undertegnet henvendelse til BlueStep kreve innsyn i registrerte personopplysninger, beskrivelse av hvilke typer opplysninger som behandles, sikkerhetstiltakene ved behandlingen så langt innsyn ikke svekker sikkerheten og nærmere informasjon om BlueSteps behandling av opplysningene (personopplysningsloven § 18, jf § 24). Skriftlighetskravet er ikke til hinder for at henvendelsen kan sendes i elektronisk form, så fremt kunden kan identifisere seg på en betryggende måte (for eksempel ved bruk av digital signatur).

Innenfor de begrensninger som er fastsatt i personopplysningsloven §§ 27 og 28 kan kunden kreve å få rettet mangelfulle personopplysninger og slettet unødvendige opplysninger.

Banken vil slette eller anonymisere registrerte personopplysninger i henhold til lov. Opplysninger om vesentlig mislighold av kontraktsforpliktelse vil bli oppbevart inntil 10 år, med mindre lengre oppbevaringstid er nødvendig som følge av at saken ikke er avsluttet. Opplysningene kan likevel behandles til andre formål så fremt det foreligger selvstendig lovgrunnlag eller etter personopplysningsloven § 8.

6. Generelt om disponering av kontoen

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

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

BlueStep kan avslå å utføre en betalingsordre dersom den er i tvil om vedkommendes disposisjonsrett til kontoen.

Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt. Uberettiget belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart.

Innskudd i kontanter kan disponeres straks de er mottatt av BlueStep.

Kontohaver kan kreve kontoen sperret, for eksempel fordi det er fare for at andre enn kontohaver eller disponent kan belaste kontoen på uberettiget måte.

Skal det disponeres over en avdøds konto, må det fremlegges skifteattest fra tingretten, eller tilsvarende dokumentasjon fra kompetent myndighet i utlandet.

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

Den til enhver tid gjeldende rente fremgår av BlueSteps prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte. Renter godskrives ved årsskiftet, med mindre annet framgår av prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Kostnader ved å opprette, ha, disponere eller avvikle kontoen fremgår av BlueSteps prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Ved overtrekk av kontoen kan BlueStep beregne overtrekksrente etter BlueSteps til enhver tid gjeldende rentesatser for dette og som er inntatt i prislister. Dersom kontohaveren har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen og i god tro har belastet kontoen for større beløp enn disponibelt, kan BlueStep likevel ikke kreve overtrekksrente av kontohaveren før kontohaveren har fått rimelig tid til å rette på forholdet.

BlueSteps renter, rentemarginer og andre priser kan endres til skade for kontohaver to måneder etter at BlueStep har sendt kontohaver skriftlig varsel om endringen, se også bestemmelser i punkt 26 om endring av kontoavtalen.

Dersom det er avtalt at renten er knyttet til en referanserente, kan renten endres straks og uten forhåndsvarsel i samsvar med endringen i referanserenten. Etter slik endring vil BlueStep informere kontohaver om dette i spareportalen, på BlueStep hjemmeside www.bluestep.no eller på annen egnet måte.

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

Dersom det er inngått avtale om Sparekonto Flex vil renten på det aktuelle trappetrinn fremgå av gjeldende prislister.

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

BlueStep vil minst én gang i året skriftlig informere kontohaveren om rentevilkår og priser for alternative typer innskuddskontoer som BlueStep tilbyr.

8. Renteberegning ved godskrift og belastning av konto (valutering)

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

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

9. Kontoinformasjon og kontroll

BlueStep kan stille til rådighet for kontohaveren kontoutskrift hver måned dersom det har vært bevegelse på kontoen og kontohaveren etterspør dette. Hvert år sender BlueStep årsoppgave i henhold til ligningslovens regler.

Informasjon om kontoforholdet kan også bli gitt på annen måte, for eksempel som en del av andre tjenester, herunder kvitteringer for bruk av tjenester, automatiserte telefon tjenester, nettbank og så videre. BlueStep kan anvisse nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av elektronisk kommunikasjon.

Kontohaver skal snarest mulig kontrollere at opplysningene fra BlueStep om kontoforholdet er overensstemmende med kontohavers egne opplysninger eller noteringer. Ved uoverensstemmelser skal

kontohaver varsle BlueStep uten ugrunnet opphold. Se om reklamasjonsfrist i tilfelle uautoriserte belastninger i punkt 25.

10. Bruk av kontoen for betalingstransaksjoner

Kontoen kan ikke brukes til ordinære betalingstransaksjoner, kun betalingstransaksjoner til forhåndsdefinert uttakskonto som angis i spareportalen. Kontoen kan disponeres ved bruk av de betalingsinstrumenter som BlueStep til enhver tid tilbyr sine kunder og som BlueStep og kontohaver har inngått nærmere avtale om.

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

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

BlueStep kan sperre kontoen for betalingstransaksjoner generelt eller for bruk med et bestemt betalingsinstrument hvis BlueStep antar at det er konkret fare for misbruk, enten av kontohaver selv eller av en uberettet tredjemann. BlueStep kan også sperre kontoen for bruk med bestemte betalingsinstrumenter hvis det oppdages sikkerhetsmessige svakheter ved betalingsinstrumentet eller dersom det er mistanke om at tjenesten generelt kan bli utsatt for svindelforsøk.

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

11. Mottak av betalingsordre

En betalingsordre anses mottatt av BlueStep på det tidspunktet BlueStep mottar alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre betalingen. Betalingsordre som ikke er levert til BlueStep på en virkedag, anses mottatt påfølgende virkedag. Mottar BlueStep betalingsordren etter kl 14.00, eventuelt et annet tidspunkt som er særlig angitt for den enkelte betalingstjenesteavtale, anses betalingsordren mottatt den påfølgende virkedag.

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

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

Mottatte betalingsordre som ikke skal utføres straks, vil bli utført selv om det i tiden mellom oppdraget er gitt og oppdraget skal utføres inntreffer forhold som gjør at vedkommende ikke kunne ha gitt oppdraget. Dette kan for eksempel gjelde der ordren er gitt av en fullmektig og fullmakten deretter opphører, kontohaver dør etter at oppdraget er gitt med videre. Kontohaver kan likevel tilbakekalle eller stanse ordren etter reglene i punkt 17. Etter at kontoforholdet er opphørt, vil en tidligere innlagt betalingsordre ikke bli gjennomført.

Ved flere betalingsordre som skal utføres samme dag, har BlueStep intet ansvar for i hvilken rekkefølge betalingsordrene blir belastet kontoen, eventuelt hvilke betalingsordre som ikke blir gjennomført på grunn av manglende dekning.

BlueStep er ansvarlig for gjennomføring av en betalingstransaksjon inntil mottakers bank har mottatt det overførte beløpet. For belastningstransaksjoner iverksatt av eller via betalingsmottakeren, er betalingsmottakerens bank ansvarlig for at belastningsordren blir oversendt til betalers bank.

12. Overføringstid for betalingstransaksjoner

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

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

Ved betalingstransaksjoner til kontohaver vil BlueStep stille det overførte beløpet til rådighet på kontohavers konto umiddelbart etter at BlueSteps egen konto er godskrevet.

13. Avvisning av betalingsordre

BlueStep kan avvise betalingsordre dersom ikke alle vilkårene i kontoavtalen (herunder vilkår for den enkelte betalingstjeneste) er oppfylt eller det er bestemt i eller i medhold av lov. Avvisningsgrunn vil typisk være at det ikke er dekning på kontoen for det beløp som skal belastes, betalingsordren mangler nødvendige opplysninger for å kunne gjennomføres eller kontoforholdet i BlueStep er opphørt eller sperret.

Betalers vil bli underrettet om avvisningen og hvis mulig, om grunnen til den og om fremgangsmåten for å rette eventuelle faktiske feil som ledet til avvisningen, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov. Underretningen gis eller gjøres tilgjengelig for betaler på avtalt måte og innenfor de frister som gjelder for overføring av beløpet. BlueStep kan kreve gebyr for underretningen dersom avvisningen skyldes betalers forhold.

En betalingsordre som er avvist regnes som ikke mottatt.

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

14. Tilbakekall av betalingsordre

Betalers kan ikke tilbakekalle en betalingsordre etter at den er mottatt av BlueStep. For betalingsordre som skal gjennomføres på en senere dag, kan betaler likevel tilbakekalle betalingsordren inntil utgangen av virkedagen før den avtalte betalingsdagen.

En betalingsordre kan heller ikke tilbakekalles dersom BlueStep etter anmodning fra kontohaver har eller kan anses å ha bekreftet overfor mottaker at betalingen vil bli gjennomført.

Fullmakter til enkeltstående betalingstransaksjoner som skal iverksettes av eller via betalingsmottakeren, kan ikke tilbakekalles etter at kontohaver har meddelt sitt samtykke til transaksjonen til betalingsmottakeren.

For tilbakekall av sjekker gjelder reglene i sjekkløven.

Dersom betalingsordren tilbakekalles er BlueStep ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av tilbakekallet.

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

15. BlueSteps ansvar for utføring av betalingsordre

BlueStep er ansvarlig overfor kontohaver for korrekt gjennomføring av betalingstransaksjonen, med mindre BlueStep kan bevise at mottakerens bank har mottatt beløpet innen utløpet av overføringstiden. Er BlueStep ansvarlig, skal den uten ugrunnet opphold overføre beløpet for betalingstransaksjonen til kontohaver og eventuelt gjenopprette tilstanden på kontohaver konto slik den ville vært om den mangelfullt gjennomførte betalingstransaksjonen ikke hadde funnet sted, herunder dekke kontohavers rentetap. BlueSteps ansvar omfatter også gebyrer og renter kontohaver må betale som følge av at en betalingstransaksjon ikke er blitt korrekt gjennomført.

BlueSteps ansvar etter avsnittet over er betinget av at kontohaver reklamerer uten ugrunnet opphold etter at kontohaver ble eller burde blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter betalingstransaksjonen skulle vært gjennomført. Ved kontohavers reklamasjon skal BlueStep umiddelbart forsøke å spore betalingstransaksjonen og melde fra til kontohaver om utfallet. Hvis kontohaver hevder at en betalingstransaksjon ikke er korrekt gjennomført, påhviler det BlueStep å bevise at transaksjonen er korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller andre feil.

Forsinkelse eller manglende gjennomføring av betalingstransaksjonen etter at beløpet er korrekt overført til betalingsmottakers bank er et forhold mellom mottaker og dennes bank.

Før øvrig vises til reglene om BlueSteps ansvar i finansavtaleloven §§ 40 til 42.

16. Feilaktig godskrivning av konto eller belastning av for lite beløp. Retting

Dersom kontoen uriktig er godskrevet eller ved en feil er belastet med for lite beløp, og dette skyldes feil hos BlueStep, en annen bank eller en av BlueSteps medhjelpere, kan feilen rettes ved å belaste eller etterbelaste kontoen innen utløpet av tredje virkedag etter at godskrivningen skjedde. BlueSteps adgang til retting av feil gjelder ikke dersom godskrivning av kontoen er skjedd i samsvar med oppdrag fra en tredjeperson. Hvis godskrivningen har sammenheng med straffbart forhold fra kontohavers side, eller fra en annen som har rett til å disponere kontoen, kan BlueStep foreta retting også etter tredagersfristen. Ved slik feil vil BlueStep underrette kontohaver uten ugrunnet opphold, med mindre feilen er blitt rettet slik at det ikke er noen reell mulighet for at kontohaver har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen.

At BlueStep ikke har adgang til å foreta retting ved belastning av kontoen etter ovenstående, er ikke til hinder for at BlueStep kan kreve tilbakesøking eller etterbelastning etter alminnelige regler.

17. Feilaktig belastning av konto

Hvis BlueStep ved en feil har belastet kontoen, skal den uten ugrunnet opphold godskrive kontoen for et tilsvarende beløp. Ved slik

feil vil BlueStep underrette kontohaver uten ugrunnet opphold, med mindre feilen er blitt rettet slik at det ikke er noen reell mulighet for at kontohaver har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen. BlueStep skal videre erstatte rentetap og annet direkte tap som er oppstått ved den feilaktige belastningen. For eventuelt indirekte tap svarer BlueStep etter alminnelige erstatningsregler.

18. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent

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

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

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

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

19. Plikter ved bruk av betalingsinstrument

Kontohaver skal bruke betalingsinstrumenter i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet så snart instrumentet er mottatt.

Kontohaver vil ved inngåelse av avtalen og mens avtaleforholdet løper kunne motta informasjon fra BlueStep med råd om oppbevaring av betalingsinstrumentet, personlig kode eller annen lignende sikkerhetsprosedyre samt råd om hvilke koder som ikke bør velges, informasjon om de beløpsgrenser som er fastsatt for bruksområder som betalingsinstrumentet kan benyttes til samt fremgangsmåten ved melding om tap av betalingsinstrumentet og/eller personlig sikkerhetsanordning.

Hvis kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrumentet, eller på urettmessig bruk, skal kontohaver uten ugrunnet opphold underrette BlueStep eller den BlueStep har oppgitt. Etter at slik underretning er gitt, vil BlueStep hindre bruk av betalingsinstrumentet. BlueStep skal sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik underretning. BlueStep vil ikke kreve vederlag for melding om tap av betalingsinstrument/personlig sikkerhetsanordning.

20. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsordre

Har BlueStep gjennomført en betalingstransaksjon til det konotonummer som kontohaver har angitt i betalingsoppdraget, skal den anses å være korrekt gjennomført av BlueStep med hensyn til hvem som er rett betalingsmottaker.

BlueStep har ikke ansvar for feil gjort av kontohaver da betalingsordren ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto, feil KID-nummer eller lignende. BlueStep er likevel ansvarlig for feil i en betalingsordre gitt i BlueSteps nettbaserte betalingstjeneste dersom den nettbaserte betalingstjenesten ikke gir den sikkerhet mot slik feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan vente. BlueStep er heller ikke ansvarlig dersom kontohaver bevisst har oversett en særskilt varslingsordning etablert for å hindre slik feilbruk. Det samme gjelder tap som skyldes forsettlig eller grovt uaktsomt feilbruk fra kontohavers side.

Ved avgjørelsen av om tapet skyldes grovt uaktsomt fra kontohavers side, skal det blant annet legges vekt på om slike krav til forsiktighet og egenkontroll som med rimelighet kan stilles til brukerne av nettbaserte betalingstjenester er blitt klart tilsidesatt, og i hvilken utstrekning den nettbaserte betalingstjenesten gir slik sikkerhet mot feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan forvente.

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

21. Ansvar ved uautoriserte betalingstransaksjoner

BlueStep er ansvarlig for uautoriserte uttak eller annen belastning (betalingstransaksjoner) av kontoen med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor. Betalingstransaksjonen anses som uautorisert hvis kontohaver ikke har godkjent den, enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført.

Kontohaver svarer med inntil kr 1200 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tapt eller stjålet

betalingsinstrument dersom personlig sikkerhetsanordning er brukt. Det samme gjelder for betalingstransaksjoner som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument dersom kontohaver har mislyktes i å beskytte nevnte personlige sikkerhetsanordning og denne er brukt.

Kontohaver svarer for hele tapet ved uautoriserte betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at kontohaver ved grovt uaktsomt har unnlat å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punkt 19 foran. Dersom betalingstransaksjonen har skjedd ved bruk av et elektronisk betalingsinstrument, svarer kontohaver likevel bare med inntil kr 12000. Dersom tapet skyldes at kontohaver forsettlig har unnlat å oppfylle forpliktelsene etter punkt 19 foran, skal kontohaver bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kontohaver har opptrådt svikaktig.

Kontohaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingsinstrument etter at kontohaver har underrettet BlueStep i samsvar med punkt 19 foran, med mindre kontohaver har opptrådt svikaktig. Kontohaver er heller ikke ansvarlig hvis BlueStep ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik underretning, jf. finansavtaleloven § 34 annet ledd annet punktum.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 36.

22. Reklamasjon. Tilbakeføring

Bestrider kontohaver å ha godkjent en betalingstransaksjon, skal BlueStep dokumentere at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

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

Dersom kontohaver mistenker at han kan ha blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med belastningen, kan BlueStep kreve at kontohaver anmelder forholdet til politiet.

23. Motregning

BlueStep kan ikke motregne i innstående på konto eller i beløp som BlueStep har fått til disposisjon for å gjennomføre betalingsordre, unntatt for forfalt krav som springer ut av kontoforholdet. Videre kan BlueStep motregne mot innstående på konto krav som er oppstått som følge av straffbart forhold. BlueStep kan utøve tilbakeholdsrett (sperre konto) på samme vilkår som for motregning.

Bestemmelsen over er ikke til hinder for at det etter gjeldende lovgivning etableres frivillig eller tvungen sikkerhetsrett i kontoen.

24. Midlertidig opphør av BlueSteps plikter (force majeure)

BlueSteps plikter etter denne avtalen – herunder utbetalings- og betalingsplikten – opphører midlertidig dersom det inntreer usedvanlige omstendigheter utenfor BlueSteps kontroll og som BlueStep ikke kunne forutse eller unngå følgende av og som umuliggjør oppfyllelsen. Det samme gjelder forhold som skyldes plikter som er pålagt BlueStep i eller i medhold av lov.

25. Konto som ikke brukes. Foreldelse

Er det ikke satt inn eller tatt ut noe på kontoen i løpet av ti år, skal BlueStep i rekommandert brev til kontohaverens eller arvingenes sist kjente adresse gi melding om at innskuddet og renter vil kunne foreldes. Meldingen skal angi når foreldelsesfristen begynner å løpe, når fristen vil løpe ut og hva som kreves for å avbryte fristen. Nødvendige kostnader for å komme i kontakt med kontohaveren eller arvingene kan belastes kontoen.

26. Endring av kontoavtalen

Er partene enige om det, kan kontoavtalen endres. Endringen skjer i utgangspunktet på samme måte som ved inngåelse av ny avtale.

BlueStep kan likevel ensidig endre kontoavtalen til kontohavers skade to måneder etter at BlueStep har sendt skriftlig varsel til kontohaver om endringen. Kontohaver anses å ha akseptert endringen hvis kontohaver ikke varsler BlueStep skriftlig om det motsatte og sier opp kontoavtalen før iverksettelsesdatoen. I varselet om endring av avtalen skal BlueStep opplyse om dette og om at kontohaver i så fall har rett til å si opp avtalen straks og vederlagsfritt innen iverksettelsesdatoen.

Om endringer i priser og renter, se punkt 7.

27. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen

Kontohaveren kan uten forhåndsvarsel si opp kontoavtalen, med mindre annet særskilt er avtalt for den enkelte konto eller betalingstjeneste. Kontohaver skal i så fall straks få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter, men med fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet.

Kontohaver kan heve avtalen dersom det fra BlueSteps side foreligger vesentlig brudd på kontoavtalen. Krav om heving må fremsettes innen rimelig tid etter at kontohaveren ble eller burde ha blitt klar over hevingsgrunnen.

Ved oppsigelse fra kontohaver etter varsel fra BlueStep om endringer i kontoavtalen til skade for kontohaver eller ved heving, skal kontohaveren få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontohaver skal i så fall også få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift.

28. BlueSteps oppsigelse og heving av avtalen

BlueStep kan skriftlig si opp avtalen med minst to måneders varsel dersom det foreligger saklig grunn og det ikke er avtalt bindingstid for innskuddet. Grunnen til oppsigelsen skal opplyses. Ved slik oppsigelse fra BlueSteps side skal kontohaveren få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontohaver skal få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuell forhåndsbetalt periodeavgift.

BlueStep kan skriftlig heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kontohaverens side. Grunnen til hevingen skal opplyses.

Tilsvarende oppsigelses- og hevingsrett gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til en konto.

29. Eventuelle klager og tvisteløsning - Finansklagenemnda

Dersom kontohaveren er misfornøyd eller ønsker å klage kan kontohaveren i første omgang kontakte BlueStep kundetjeneste. Dersom kontohaveren ikke er fornøyd med det svaret kontohaveren får, eller har andre klager kan kontohaveren skriftlig kontakte klageansvarlig hos BlueStep, gjennom skriftlig henvendelse til BlueStep Bank AB (publ) Filial Oslo, Postboks 641 Sentrum, 0106 Oslo eller til e-postadresse info@bluestep.no

Oppstår det tvist mellom kontohaveren og BlueStep, kan kontohaver bringe saken inn for Finansklagenemnda for uttalelse når nemnda er kompetent i tvisten og kontohaver har saklig interesse i å få nemndas uttalelse. BlueStep kan bringe inn for nemnda tvist om urettmessig belastning av konto eller betalingsinstrument.

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

30. Om BlueSteps virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet

BlueSteps hovedaktivitet er bank- og finansieringsvirksomhet, med konsesjon fra den svenske Finansinspektionen. BlueSteps virksomhet i Norge står under tilsyn av Finanstilsynet og er registrert i blant annet Foretaksregisteret. BlueSteps foretaksnummer fremgår av BlueSteps avtaler og på BlueSteps nettsider. BlueStep er ikke merverdiavgiftspliktig med hensyn til kontohold og betalingstjenester.

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

31. Innskuddsgaranti

Kundens innskudd er gjennom den svenske og den norske garantiordningen sikret med det beløp garantiordningene til enhver tid har som sitt garanti beløp. Den norske garantiordningen dekker innskudd opp til 2 millioner norske kroner BlueStep er medlem av både den norske og den svenske garantiordningen. Det svenske banksikringsfondet garanterer for innskudd opp til 100.000 euro, omregnet til norske kroner, i sum for den enkelte innskyter. BlueStep er i tillegg filialmedlem i Bankenes sikringsfond, jf lov av 6. desember 1996 nr 75 om sikringsordninger for banker og offentlig administrasjon mv av finansinstitusjoner. Innskudd mellom 100.000 euro, omregnet til norske kroner og 2 millioner norske kroner er garantert av den norske garantiordningen. Maksimumsbeløpet på 2 millioner norske kroner gjelder selv om innskyteren har flere konti hos BlueStep. Det skal gjøres fradrag for innskyterens eventuelle gjeld til BlueStep, dersom gjelden er forfalt til betaling og BlueStep har rett til slik motregning etter alminnelige rettsregler. Garantien fra det svenske og det norske banksikringsfondet blir effektiv dersom BlueStep selv skulle bli ute av stand til å dekke sine forpliktelser.

Det gjøres oppmerksom på at det fra 1.1.2019 er sannsynlig at garantiordningen fra Bankenes sikringsfond blir redusert fra dagens garantibeløp på 2 millioner norske kroner til det beløp, omregnet til norske kroner, som til enhver tid tilsvarer 100.000 euro slik at samlet

innskudd etter det kun blir sikret med et beløp i norske kroner som tilsvarer 100.000 euro.