







Kunden har kunnet konstatere og indrette sig på fejlen.

At Banken ikke har adgang til at berigtige fejlen ved debitering af kontoen efter ovenstående, er ikke til hinder for, at Banken kan kræve tilbagesøgning eller efterdebitering efter de almindelige regler herom.

### **17. Fejl ved trækning af beløb**

Hvis Banken ved en fejl har trukket et beløb på Kundens konto, skal Banken uden ugrundet ophold godskrive kontoen et tilsvarende beløb. Ved sådanne fejl vil Banken underrette Kunden uden ugrundet ophold, medmindre fejlen er blevet rettet, således at der ikke er nogen reel mulighed for, at Kunden har kunnet konstatere og indrette sig på fejlen. Banken skal desuden erstatte rentetab og andet direkte tab, som er opstået ved den fejlagtige trækning. Banken kan ikke holdes ansvarlig for indirekte tab, som måtte være forårsaget af den fejlagtige trækning.

### **18. Fejl fra Kundens side ved udførelse af overførselsordre**

Bestrider Kunden at have gennemført en betalingsanmodning, skal Banken dokumentere, at transaktionen er autentificeret, korrekt registreret og bogført og ikke ramt af teknisk svigt eller anden fejl.

Selv om Banken ikke er ansvarlig for, at en betalingstransaktion ikke bliver gennemført korrekt, vil Banken efter begæring fra Kunden alligevel foretage rimelige tiltag for at få beløbet tilbageført. Banken kan kræve et gebyr af Kunden for denne bistand.

Såfremt Kunden mistænker, at han kan have været udsat for et strafbart forhold i forbindelse med udbetalingsanmodningen, kan Banken kræve, at Kunden anmelder forholdet til politiet.

### **19. Modregning**

Banken kan uden forudgående meddelelse modregne ethvert forfaldent krav mod Kunden i ethvert indestående eller tilgodehavende, som Kunden har hos Banken. Banken kan desuden udøve tilbageholdsret i ethvert indestående eller tilgodehavende, som Kunden har hos Banken.

Bestemmelsen ovenfor er ikke til hinder for, at der efter gældende lovgivning etableres en frivillig eller tvungen sikkerhedsret i indestående.

### **20. Midlertidigt ophør af Bankens forpligtelser (force majeure)**

Bankens forpligtelser i forhold til Kunden ophører midlertidigt, såfremt der indtræder usædvanlige omstændigheder uden for Bankens kontrol, og som Banken ikke kunnet forudse eller undgå følgerne af, og som umuliggør opfyldelse af Bankens forpligtelser, såsom:

- Nedbrud i eller manglende adgang til it-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er Banken selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- naturkatastrofer, krig, oprør eller uroligheder,
- svigt i strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og hacking), og
- strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af Banken selv eller dens organisation og uanset konfliktens årsag.

I ovennævnte situationer er Banken ikke ansvarlig for Kundens tab, medmindre Banken burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået, eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet, eller hvis lovgivningen under alle omstændigheder gør Banken ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet

### **21. Konto som ikke bruges**

Er der ikke ind- eller udbetalt beløb eller tilskrevet renter eller i øvrigt sket posteringer på kontoen i 10 år, skal Banken i rekommanderet brev til Kundens eller arvingernes sidst kendte adresse orientere om, at indeståendet i Banken vil kunne forældes. Orienteringen skal angive, hvornår forældelsesfristen begynder at løbe, hvornår fristen udløber, og hvad der kræves for at afbryde fristen. Omkostninger, som er nødvendige for at komme i kontakt med Kunden eller arvinger, kan modregnes i indeståendet på kontoen.

### **22. Ændring af kontoaftale**

Hvis Banken og Kunden er enige herom, eller hvis ændringerne er til fordel for Kunden, kan kontoaftalen ændres uden varsel. Ændring sker som udgangspunkt på samme måde, som indgås der en ny aftale.

Banken kan ensidigt ændre kontoaftalen til Kundens skade med virkning 1 måned efter, at Banken skriftligt har sendt varsel til Kunden om ændringen. Kunden anses for at have accepteret ændringen, hvis ikke Kunden skriftligt meddeler Banken det modsatte og opsig kontoaftalen før ikrafttrædelsestidspunktet for de varslede ændringer. I meddelelsen om ændring af aftalen skal Banken oplyse om dette og Kundens ret til at opsig aftalen vederlagsfrit og med øjeblikkelig virkning inden ikrafttrædelsestidspunktet for de varslede ændringer.

Om ændringer i priser og renter, se pkt. 6.

### **23. Kundens opsigelse eller ophævelse af aftalen**

Kunden kan opsigse kontoaftalen i overensstemmelse med de krav, der er knyttet til den pågældende opsparingskonto.

For **Højrente Fri** kan kunden frit opsigse kontoen. Ved opsigelse af Højrente Fri skal kunden inden udløbet af 3 bankdage have udbetalt indeståendet på kontoen med påløbne renter.

For **Højrente Plus** gælder der ved opsigelse en 31 dages løbende varslingsperiode. Ved opsigelse af Højrente Plus skal kunden efter udløbet af varslingsperioden, inden udløbet af 3 bankdage have udbetalt indeståendet på kontoen med påløbne renter.

For **Højrente 24** gælder en bindingsperiode på 2 år fra oprettelsen af kontoen. Ved opsigelse af Højrente 24 skal kunden inden udløbet af 3 bankdage have udbetalt indeståendet på kontoen med påløbne renter, men med fradrag for en eventuel dekort, jf. punkt 6. ovenfor sammenholdt med Prislisten. Dette vil sige, at såfremt der hæves før bindingsperioden er udløbet, så er dekorten på 1 % af det hævede beløb per resterende påbegyndte 12 mdr. af bindingsperioden, dog minimum kr. 500.

For **Højrente 36** gælder en bindingsperiode på 3 år fra oprettelsen af kontoen. Ved opsigelse af Højrente 36 skal kunden inden udløbet af 3 bankdage have udbetalt indeståendet på kontoen med påløbne renter, men med fradrag for en eventuel dekort, jf. punkt 6. ovenfor sammenholdt med Prislisten. Dette vil sige, at såfremt der hæves før bindingsperioden er udløbet, så er dekorten på 1 % af det hævede beløb per resterende påbegyndte 12 mdr. af bindingsperioden, dog minimum kr. 500.

Ved udbetaling af større beløb kan Banken dog kræve forhåndsvarsel af hensyn til egen kontantbeholdning eller af sikkerhedsmæssige årsager.

Kunden kan ophæve aftalen, såfremt der fra Bankens side foreligger en væsentlig misligholdelse af kontoaftalen eller Bankens forpligtelser i øvrigt. Krav om ophævelse skal fremsættes inden for rimelig tid, efter at Kunden konstaterede eller burde have konstateret det forhold, som kan begrunde en ophævelse.

Ved Kundens opsigelse af kontoaftalen efter varsel fra Banken om ændringer i Kundens kontoaftale til skade for Kunden eller ved ophævelse af kontoaftalen, skal Kunden have udbetalt indestående på kontoen med påløbne renter og uden fradrag for eventuelle gebyrer for afvikling af kontoforholdet. Banken kan ikke holdes erstatningsansvarlig for indirekte tab.

### **24. Bankens opsigelse eller ophævelse af aftalen**

Banken kan skriftligt opsigse aftalen med mindst 1 måneds varsel, såfremt der foreligger en saglig grund herfor, og såfremt der ikke er aftalt bindingstid for indeståendet. Årsagen til opsigelsen skal oplyses. Ved opsigelse fra Bankens side skal Kundens indestående på kontoen med påløbne renter udbetales og ske uden fradrag for eventuelt aftalte gebyrer for afvikling af kontoforholdet.

Banken kan skriftligt ophæve aftalen ved væsentlig misligholdelse fra Kundens side. Årsagen til ophævelsen skal oplyses. Kunden kan ikke holdes ansvarlig for Bankens indirekte tab.

### **25. Klager**

Opstår der en tvist mellem Kunden og Banken, kan Kunden indgive en klage til den klageansvarlige i Banken. Henvendelse sker til Bankens kundeservice i henhold til nærmere anvisninger, der fremgår af [www.santanderconsumerbank.dk](http://www.santanderconsumerbank.dk).

Klager over Banken kan også indbringes for Pengeinstitutankenævnet. Henvendelse sker til: Pengeinstitutankenævnet, Amaliegade 8B, 2., Postboks 9029, 1022 København K.

Klager vedrørende Bankens overholdelse af den finansielle lovgivning kan indgives til Finanstilsynet: Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø.

Klager vedrørende Bankens behandling af personoplysninger kan indgives til Datatilsynet: Datatilsynet, Borgergade 28, 5., 1300 København K.

### **26. Om Bankens virksomhed, tilladelse og tilsynsmyndighed**

Banken er en filial af det norske selskab Santander Consumer Bank AS (selskabsregistreringsnr. 983 521 592), hvis hovedaktivitet er bank- og finansieringsvirksomhed, og som har en pengeinstitutlicens i Norge. Banken er undergivet tilsyn af det norske og danske Finanstilsyn.

### **27. Indskudsgaranti**

Kundens indestående i Banken er dækket af den norske sikringsfond, Bankenes Sikringsfond.

Bankenes Sikringsfond dækker indestående op til et beløb svarende til dækningen ifølge den til enhver tid gældende danske indskydergarantiordning, dvs. pt. 100.000 EUR. Dækningen finder anvendelse, hvis Banken skulle blive ude af stand til at dække sine forpligtelser.

Oplysning om dækning fra Bankenes Sikringsfond kan fås på <http://www.bankenessikringsfond.no/>

Der gøres opmærksom på, at Kundens indestående på grund af ovennævnte dækning i Bankenes Sikringsfond i Norge ikke er dækket af den danske Indskydergarantifonden.

## **28. Fortrydelsesret**

**Kunden kan fortryde oprettelse af Højrente Fri** efter forbrugeraftalelovens § 17.

14-dages fristen beregnes fra den dag, hvor Kunden modtager den aftalte ydelse under forudsætning af, at Kunden har modtaget de oplysninger, som denne har krav på efter forbrugeraftaleloven, hvilket blandt andet omfatter information om fortrydelsesretten og oplysninger om produktet, som Kunden har bestilt. Hvis Kunden ikke har fået de nødvendige oplysninger senest i forbindelse med modtagelse af den aftalte ydelse, beregnes fristen først fra den dag, hvor Kunden modtager oplysninger.

**Kunden kan ikke fortryde Højrente Plus, Højrente 24 og Højrente 36**, da forbrugeraftalelovens fortrydelsesregler ikke gælder for disse produkter, jf. forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 15. Såfremt kunder hæver fra Højrente 24 og Højrente 36 produktet før tid, skal kunden svare en dekort af det hævede beløb i henhold til punkt 6 ovenfor.

Hvis fristen udløber på en lørdag, søn- eller helligdag, Grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, udløber fristen den førstkommende bankdag.

Hvis Kunden fortryder en aftale med Banken, skal denne kontakte Banken inden fristens udløb.

Udnyttes fortrydelsesretten, skal Kunden tilbagelevere det, som denne har modtaget. Banken tilbagefører herefter det indestående, som Kunden måtte have indsat på en oprettet konto, til Kundens NEMKonto i et pengeinstitut i Danmark. Banken har ret til og kan vælge at modregne Bankens almindelige ekspeditionsgebyr og eventuelle etableringsomkostninger i indeståendet.