

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR BETALTJÄNSTER

1. DEFINITIONER

Avanza Avanza Bank AB, org.nr. 556573-5668.

Bankdag Dag i Sverige som inte är söndag eller allmän helgdag eller som vid betalning av skuldebrev är likställd med allmän helgdag (sådana likställda dagar är fredag, lördag, midsommarafton, julafton samt nyårsafton).

Betalare En person som är innehavare av ett betalkonto hos Avanza och/eller konto som har gjorts tillgängligt via Avanza och som godkänner en betalningsorder från sådant betalkonto.

Betalkonto Sparkonto, Investeringsparkonto, Likvidkonto med kredit och/eller Depå-/Konto i Avanza samt Sparkonto+ hos någon av Avanzas samarbetspartners för sådant konto.

Betalningsmottagare En person som är den avsedda mottagaren av likvida medel vid en betalningstransaktion.

Betalningsorder Varje instruktion som en betalare eller betalningsmottagare ger Avanza om att en betalningstransaktion ska genomföras.

Betalningstransaktion Överföring av likvida medel som initieras av betalaren.

Betaltjänst Genomförande av betalningstransaktioner, via överföring av likvida medel till eller från Betalkonto.

Debitera Att likvida medel dras från ett Betalkonto.

Kreditera Att likvida medel tillförs ett Betalkonto.

Medel Tillgodohavanden av likvida medel (pengar) på Betalkonto.

2. REGISTRERING OCH TILLSYN

Avanza är ett bankaktiebolag och har tillstånd att driva bankrörelse vilket bland annat innefattar rätt att tillhandahålla betaltjänster. Avanza står under finansinspektionens tillsyn.

3. OMFATTNING

Dessa allmänna villkor är tillämpliga för betalningstransaktioner till och från ett Betalkonto. Villkor nummer 19 är emellertid enbart tillämplig för betalkontot där avtal om betalkonto ingåtts efter den 1 augusti 2010.

4. FÖRHÅLLANDET TILL ANDRA VILLKOR OCH BESTÄMMELSER

För betalningstransaktioner ska vad som uttryckligen anges i dessa allmänna villkor gälla före vad som anges i Villkor för Sparkonto, Villkor för Sparkonto+, Allmänna villkor för investeringsparkonto, Villkor för likvidkonto med kredit respektive Handels- och depå-/kontoavtal med tillhörande villkor och bestämmelser.

5. BETALNINGSTRANSAKTIONER

Betalningstransaktioner till och från Kundens egna betalkonton kan utföras via Internettjänsten eller via Avanzas kundsupport per telefon. Betalningstransaktion från Kundens betalkonto hos Avanza, till betalkonto tillhörande annan mottagare än Kunden själv, kan utföras efter att skriftlig betalningsorder inkommit till Avanza. För vissa slag av betalkontot kan förekomma begränsningar i rätten att disponera betalkontot, vilket i så fall anges i särskilda villkor för betalkontot.

6. INFORMATION SOM SKA LÄMNAS I EN BETALNINGSORDER

För att en betalningstransaktion ska kunna genomföras ska Kunden lämna information i betalningsordern enligt de anvisningar som Avanza lämnar till kunden i samband med att betalningsordern lämnas.

Generellt gäller dock att Kunden alltid ska lämna uppgift om betalningsmottagarens bankkontonummer eller annan motsvarande information, information som gör det möjligt för Avanza att identifiera vem bankkontonumret tillhör, samt information som gör det möjligt för betalningsmottagaren att identifiera betalningstransaktionen.

7. GODKÄNNANDE AV EN BETALNINGSTRANSAKTION

Kunden ska godkänna varje betalningstransaktion enligt de anvisningar som Avanza lämnar till Kunden i samband med att betaltjänsten utförs. En betalningstransaktion betraktas som godkänd om Kunden lämnar sitt samtycke till att den genomförs.

8. ÅTERKALLELSE AV EN BETALNINGSTRANSAKTION

En betalningstransaktion som initieras av Kunden kan inte återkallas efter att den tagits emot av Avanza, såvida inte Avanza i det specifika fallet medger annat.

9. TIDPUNKT FÖR MOTTAGANDE AV EN BETALNINGSORDER

Avanza ska anses ha tagit emot betalningsordern när Kunden godkänt betalningsordern via Internettjänsten, via telefon till Avanzas kundsupport, eller

när Avanza i original emottagit en skriftlig betalningsorder från Kunden som uppfyller de krav Avanza ställer för att kunna utföra betalningstransaktionen. Betalningsorder som tas emot efter tiderna som anges nedan i punkten 10, ska anses ha tagits emot nästföljande bankdag.

10. GENOMFÖR ANDETID FÖR EN BETALNINGSTRANSAKTION

En betalningstransaktion genomförs inom följande tidsangivelser, under förutsättning att betalningsordern inkommer mellan 09.00 och 17.00 en bankdag, respektive mellan 09.00 och 13.00 dag före allmän helgdag:

- till betalkonto i annan bank i Sverige i svenska kronor – senast nästa bankdag,
- till betalkonto i annan bank i Sverige, i euro – inom tre bankdagar,
- till betalkonto i bank inom EU/EES i euro – inom tre bankdagar,
- till betalkonto i bank inom EU/EES i annan EES valuta än euro – inom fyra bankdagar,
- betalkonto i bank i land utanför EU/EES – ungefärlig genomförandetid anges.

En betalningstransaktion genomförs inom följande tidsangivelser, under förutsättning att betalningsordern inkommer mellan 07.00 och 23.00 en bankdag, respektive mellan 08.00 och 23.00 en allmän helgdag:

- mellan betalkonto hos Avanza, med undantag för Sparkonto+, i svenska kronor – i realtid.

En betalningstransaktion genomförs inom följande tidsangivelser, under förutsättning att betalningsordern inkommer mellan 08.30 och 17.30 en bankdag:

- mellan Sparkonto+ och betalkonto hos Avanza, i svenska kronor – i realtid.
- en betalningstransaktion som genomförs en helgdag kommer bokförings- och räntemässigt att registreras som om den genomförts efterföljande bankdag.

11. RÄNTA

Ränta utgår inte på betalningstransaktioner.

12. AVGIFTER

Avgifter utgår inte för betalningstransaktioner i svenska kronor eller Euro inom EU/EES. För övriga betalningstransaktioner utgår avgifter enligt vad var tid gällande prislista, vilken finns tillgänglig på hemsidan www.avanza.se. Vid valutaväxling tas emellertid en avgift ut genom ett påslag på valutakursen motsvarande en spread om 0,5 % - 1 %, innebärande att Avanza Bank vid växlingstillfället räknar fram snittpriset på marknaden och räknar fram en spread om från +/- 0,25 % till +/- 0,5 % av snittpriset. För valutor med hög likviditet är spreaden normalt +/- 0,25 %. Om Kunden själv utför sin valutaväxling via Internettjänsten är spreaden lägre. För valutor med hög likviditet är spreaden vid valutaväxling via Internettjänsten normalt från +/- 0,025 % till +/- 0,075 % av snittpriset.

13. VÄXELKURS

Vid en betalningstransaktion från ett betalkonto, i annan valuta än betalkontots valuta, sker valutaväxlingen till den av Kunden angivna valutan innan betalningstransaktionen genomförs av Avanza.

Vid en betalningstransaktion till ett betalkonto, i annan valuta än betalkontots valuta, sker valutaväxlingen till betalkontots valuta innan Betalningstransaktionen genomförs av Avanza. Har Kunden ett till betalkontot hörande valutakonto för den aktuella valutan gör Avanza ingen valutaväxling på eget initiativ, utan valutakontot krediteras direkt.

Växelkursen som Avanza använder sig av vid valutaväxling utgörs av priset i valutamarknaden vid tidpunkten då Avanza köper in respektive säljer aktuell valuta. På denna växelkurs gör Avanza ett påslag respektive avdrag utgörande Avanzas avgift för valutaväxlingen.

14. KOMMUNIKATIONSMEDEL OCH TEKNISKA KRAV

För att kunna använda Avanzas tjänster via Internet krävs uppkoppling mot Internet. För sådan uppkoppling krävs viss teknisk utrustning och tillgång till tekniska system såsom exempelvis kommunikationsutrustning, programvara samt Internetabonnemang.

Avanza utvecklar kontinuerligt funktionaliteten på Internettjänsten varför Avanza rekommenderar att Kunden använder operativsystem och webb-läsare som uppdateras och stöds av tillverkarna. Information om vilka operativ-system och webbläsare som från tid till annan krävs för tillgång till Internettjänsten finns på www.avanza.se eller kan erhållas från kundsupport.

Kunden ansvarar alltid själv för tillgång till den tekniska utrustning och programvara som krävs för Internettjänsten samt ansvarar för sina uppkopplingskostnader mot



Internet. Kunden ska visa normal aktsamhet och skydda sin tekniska utrustning mot obehörigt nyttjande, bl.a. genom att använda tekniska skydds- och säkerhetsfunktioner t.ex. brandvägg och antivirusprogram. Kunden står kostnaden för denna utrustning.

15. INFORMATION OM BETALNINGSTRANSAKTIONER

Via internettjänsten får Kunden löpande information om genomförda betalningstransaktioner till eller från Kundens betalkonto. Därutöver finns ett kontoutdrag tillgänglig för Kunden via internettjänsten för varje kalendermånad då en betalningstransaktion har genomförts till eller från Kundens betalkonto.

16. MEDDELANDEN

Avanza äger rätt att tillhandahålla information till Kunden via e-post till av Kunden angiven e-postadress. Avanza äger även rätt att tillhandahålla information till Kunden via elektroniskt meddelande till Kunden via Avanzas Internettjänst. Meddelande som avsänts av Avanza med rekommenderat brev eller vanligt brev ska anses ha nått Kunden senast femte bankdagen efter avsändandet, om brevet sänts till den adress som finns registrerad i det statliga personadressregistret (SPAR) eller till adress som Kunden meddelat Avanza i enlighet med villkoren. Meddelande genom telefax, telex, S.W.I.F.T., Internet eller annan elektronisk kommunikation ska anses ha kommit Kunden tillhanda vid avsändandet om det sänts till av Kunden uppgivet nummer eller elektronisk adress. Om ett sådant meddelande når Kunden på icke normal kontorstid ska meddelandet anses ha kommit mottagaren tillhanda vid början av påföljande bankdag.

Meddelande från Kunden till Avanza ska ställas till den adress som Avanza vid var tid anger, på hemsida eller i annan information till Kunden, såvida Avanza inte begärt svar till annan adress. Meddelanden genom telefax eller med vanligt brev från Kunden ska anses ha kommit Avanza tillhanda den bankdag meddelandet kommit fram till nämnda adress. Om meddelandet når Avanza på icke normal kontorstid ska meddelandet anses ha kommit Avanza tillhanda vid början av påföljande bankdag. Elektronisk post ska anses ha kommit Avanza tillhanda påföljande bankdag.

Vid obehörig användning eller säkerhetsrisker kommer Avanza att underrätta Kunden i enlighet med ovan.

17. SPRÅK

Dessa allmänna villkor är enbart utformade på svenska och svenska är det språk som ska användas i kontakterna mellan Kunden och Avanza.

18. TILLGÅNG TILL VILLKOR OCH INFORMATION

Via internettjänsten eller i kontakt med Avanzas kundsupport får Kunden tillgång till dessa allmänna villkor och annan skriftlig information och villkor om betaltjänsten som har lämnats av Avanza före eller i samband med avtalets ingående.

19. PERSONLIGA ANVÄNDAR- OCH INLOGGNINGSUPPGIFTER

Kunden tilldelas personliga användar- och inloggningsuppgifter (Uppgifterna) för de elektroniska tjänster som Kunden enligt avtal med Avanza kan använda. Kunden är införstådd med att samtliga uppdrag och instruktioner som lämnas till Avanza med utnyttjande av kundens Uppgifter är, oavsett vem som lämnat uppdraget eller instruktionen, bindande för Kunden. Kunden förbinder sig att:

- hålla Uppgifterna hemliga,
- inte anteckna Uppgifterna på ett sådant sätt att de kan sättas i samband med de elektroniska tjänster som Avanza tillhandahåller,
- själv genast ändra Uppgifterna om det finns minsta misstanke om att någon obehörig person fått kännedom om Uppgifterna samt genast informera Avanza om detta,
- regelbundet byta Uppgifterna.

Kunden är ansvarig för skada eller förlust som drabbar Avanza, tredje man eller Kunden själv pga att Kunden inte iakttagit vad som åligger denne enligt ovan. Om två eller flera personer gemensamt ingått avtalet om betalkontot svarar sådana personer solidariskt för nu nämnd skada eller förlust. Om Kunden är en juridisk person svarar Kunden för att endast behöriga personer hos Kunden har kännedom om och får använda Uppgifterna.

Avanza har rätt att utan föregående meddelande till Kunden spärra användar- och inloggningsuppgifterna och därmed Kundens åtkomst till de elektroniska tjänster som Avanza tillhandahåller

- om felaktiga Uppgifter används, eller
- vid misstanke om obehörigt utnyttjande av Uppgifterna.

Kunden kan därefter erhålla uppgift om sina användar- och inloggningsuppgifter (t ex lösenord) mot särskild avgift.

Avanza är inte ansvarigt vare sig för direkt eller indirekt skada som Kunden eller annan åsamkas till följd av sådan spärrning av Uppgifterna som angetts ovan i denna punkt.

Om Kunden misstänker att Uppgifterna använts obehörigt ska polisanmälan göras, om Avanza begär detta.

20. OBEHÖRIGA TRANSAKTIONER

Om en betalningstransaktion genomförts utan samtycke från kunden eller någon annan som enligt kontoavtalet är behörig att använda kontot (obehörig transaktion) ska kunden reklamera enligt punkt 23. Banken ska, om inget annat följer av dessa villkor, återställa kontot till den ställning som det skulle ha haft om transaktionen inte hade genomförts. Om Avanza har anledning att misstänka att transaktionen är behörig, har Avanza rätt till förlängd utredningstid för undersökning av transaktionen innan en eventuell återbetalning sker.

Kunden ansvarar dock inte enligt ovan för något belopp som har belastat kontot om inte stark kundaautentisering har använts när den obehöriga transaktionen initierades. Detta gäller dock inte om kunden genom svikligt handlade har bidragit till den obehöriga transaktionen. I de fall Avanza har betalat tillbaka ett belopp till kunden och Avanza därefter fastställer att transaktionen inte var obehörig eller kunden inte hade rätt att få tillbaka hela beloppet är kunden återbetalningsskyldig. Avanza har då rätt att debitera kundens konto med det aktuella beloppet.

Om obehöriga transaktioner har genomförts till följd av att kunden inte har skyddat sina personliga användar- och inloggningsuppgifter ska kunden stå för beloppet, dock högst 400 kronor. Om obehöriga transaktioner har kunnat genomföras till följd av att en skyldighet enligt punkt 19 åsidosatts genom grov oaktsamhet, ansvarar kunden för hela beloppet, dock högst 12 000 kronor. Har kunden handlat särskilt klandervärt ska kunden stå hela förlusten.

Oavsett vad som anges ovan ansvarar kunden inte för något belopp som har belastat kontot till följd av att ett betalningsinstrument använts obehörigen efter det att kunden har anmält att betalningsinstrumentet ska spärras. Detta gäller dock inte om kunden genom svikligt förfarande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

Om kunden inte underrättar Avanza om obehöriga transaktioner så snart det kan ske efter att kunden har fått kännedom om den, ansvarar kunden alltid för hela beloppet. Detsamma gäller om Avanza har lämnat kunden information om transaktionen, eller gjort informationen tillgänglig för kund enligt punkt 16, och kunden inte underrättar Avanza inom 13 månader från det att beloppet belastat kontot.

21. ANSVAR FÖR GENOMFÖRANDE VID AVGÅENDE BETALNING

Kunden ansvarar för att det finns täckning för lämnad betalningsorder samt att uppgifter som lämnats i betalningsordern är tillräckliga och korrekta. Avanza ansvarar då för att belopp och information överförs till betalningsmottagarens bank. Om förutsättningarna i första meningen är uppfyllda och beloppet ändå inte överförs till betalningsmottagarens bank eller betalningstransaktionen på annat sätt genomförts bristfälligt och Kunden reklamerat enligt vad som anges i dessa avtalsvillkor, ska Avanza dels på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål återställa det debiterade betalkontots kostställning till den som skulle ha förelegat om den bristfälligt genomförda transaktionen inte hade ägt rum samt, om Kunden initierat betalningsordern meddela Kunden att transaktionen inte genomförts och, om möjligt, skälen härför.

Om Avanza kan visa att mottagande bank har tagit emot transaktionen är mottagande bank ansvarig för om transaktionen inte blir genomförd eller blir genomförd på ett bristfälligt sätt. Skulle betalningsmottagarens bank, trots detta ansvar, återsända beloppet är Avanza ansvarig för att beloppet snarast återbetalas till Kunden.

För det fall Kunden lämnat felaktiga uppgifter om betalningen (t ex felaktigt kontonummer) är Avanza inte ansvarig. Avanza ska, på Kundens begäran, vidta skäliga åtgärder för att få tillbaka de medel som betalningen avsåg. För denna tjänst äger Avanza rätt att debitera Kunden en skälig avgift.

Om inte betalningsmottagarens bank är ansvarig gentemot betalningsmottagaren är Avanza ansvarig gentemot kunden för att betalningstransaktionen genomförs korrekt. Avanza ska i dessa fall, förutsatt att kunden har reklamerat enligt punkt 23, återbetala transaktionens belopp till kunden eller återställa det debiterade kontots kostställning till den som kontot skulle haft om den bristfälligt genomförda transaktionen inte ägt rum. Andra stycket gäller inte om Avanza kan visa att betalningsmottagarens betaltjänstleverantör har tagit emot transaktionen.

22. ANSVAR FÖR GENOMFÖRANDE VID ANKOMMANDE BETALNING

Avanza ska kreditera Kundens betalkonto så snart som möjligt efter att Avanza mottagit medlen, dock under förutsättning att det inte saknas medel på betalkontot.

23. REKLAMATION

Kunden ska omedelbart ta del av och granska den information om genomförda betalningstransaktioner som gjorts tillgänglig för Kunden. Om Kund som är konsument nekar till att ha lämnat sitt medgivande till en genomförd betalningstransaktion eller hävdar att betalningstransaktionen inte genomförts på korrekt sätt, ska Kunden på Avanzas begäran medverka till att Avanza kan identifiera betalningstransaktionen samt genomföra nödvändig utredning av den icke godkända och genomförda betalningstransaktionen. Kunden ska utan onödigt dröjsmål från det att denne fått kännedom om felaktigt genomförda eller obehöriga betalningstransaktioner meddela Avanza och begära rättelse. Ett sådant meddelande måste dock ske senast inom tretton månader från det att beloppet belastat betalkontot. Vid för sen reklamation får Kunden inte åberopa felet mot Avanza och Kunden ansvarar då för hela beloppet.

24. VÄGRAN ATT UTFÖRA EN BETALNINGSORDER

Kunden ansvarar för att det finns täckning på betalkontot för de betalningstransaktioner som Kunden godkänt. Om täckning saknas på Kundens betalkonto ska Avanza meddela Kunden detta. Sådant meddelande kommer dock inte att lämnas av Avanza för betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren. Avanza äger rätt att ut en avgift för underrättelse vid vägran att utföra en betalningsorder.

25. BEFRIELSE FRÅN ANSVAR

Avanza är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om Avanza själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av Avanza, om den varit normalt aktsam. Avanza ansvarar inte för indirekt skada, om inte skadan orsakats av Avanzas grova vårdslöshet.

För genomförande av betaltjänster gäller istället för första och andra styckena ovan att Avanza inte ansvarar för fall av osedvanliga eller oförutsägbara omständigheter som Avanza inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga för Avanza att avvärja trots alla ansträngningar. Ansvar för genomförande av betaltjänster inträder inte heller då Avanza eller den Avanza anlitat handlar i enlighet med svensk lag eller unionsrätt.

Föreligger hinder för Avanza att verkställa betalning eller att vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i första stycket får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning ska banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfalldagen. Är ränta inte utfäst är banken inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än som motsvarar den av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande referensräntan enligt 9 § räntelagen (1975:635) med tillägg av två procentenheter. Är Avanza till följd av omständighet som anges i första stycket förhindrad att ta emot betalning, har Avanza för den tid under vilken hindret förelegat rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfalldagen.

26. KUNDENS RÄTT TILL ERSÄTTNING

Kunden har rätt till ersättning för avgifter och ränta som förorsakats denne på grund av att en betalningstransaktion inte genomförts eller genomförts bristfälligt dock under förutsättning att Avanza ansvarar för att betalningstransaktionen inte genomförts eller genomförts bristfälligt.

27. ÄNDRING AV VILLKOR

Ändringar av dessa villkor ska ha verkan gentemot Kunden från och med trettonde kalenderdagen efter det att Avanza via e-post till av Kunden angiven e-postadress alternativt via elektroniskt meddelande till Kunden på Avanzas Internetjänst, eller i vanligt brev till Kunden, avsänt meddelande om ändringen. Om Kunden inte godtar ändringen har Kunden rätt att inom nämnda tid uppsäga avtalet till upphörande utan iakttagande av uppsägningstid. Om Kunden är konsument ska Avanza meddela Kunden om ändringar av dessa avtalsvillkor minst två månader innan de ska börja gälla.

Ändring som är till fördel för kunden får tillämpas omedelbart.

28. AVTALETS LÖPTID

Dessa avtalsvillkor gäller från det att Avanza mottagit Kundens godkännande av villkor om Handels- och depå-/konto, Investeringsparkonto, Likvidkonto med kredit, Sparkonto och/eller Sparkonto+ samt att Avanza, respektive Avanzas samarbetspartner för Sparkonto+, godkänt Kunden.

29. UPPSÄGNING AV AVTALET

Envar av Avanza och Kunden kan säga upp avtalet till upphörande trettio kalenderdagar efter det att part till motparten i rekommenderat eller vanligt brev avsänt uppsägningen. Om Kunden är konsument äger Avanza rätt att säga upp avtalet till upphörande först efter två kalendermånader. Om Kunden säger upp samtliga sina Betalkonton ska även detta avtal anses uppsagt av Kunden.

30. TILLÄMPLIG LAG OCH DOMSTOL

Tvister i anledning av dessa avtalsvillkor ska avgöras av allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

Klagomål avseende kontot bör i första hand framföras till den kontaktperson eller enhet inom banken som tillhandahållit kontot. Möjlighet finns också att kontakta klagomålsansvarig/kundombudsman i banken. Banken kan svara kunden via brev, internetbanken, mobilbanken eller muntligen t.ex. via telefon eller vid fysiskt möte.

Vid tvist med banken har kunden möjlighet att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), som är en nämnd för alternativ tvistlösning. Adress: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Banken åtar sig att medverka i Allmänna reklamationsnämndens behandling av tvisten.

En kund som har ingått ett avtal med banken via internetbanken eller mobilbanken och där det har uppstått en tvist som kunden inte har kunnat lösa med banken har kunden rätt att använda sig till EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Även om kunden använder onlineplattformen när det gäller klagomål/tvister med banken kommer ärendet att skickas till Allmänna reklamationsnämnden för beslut. Mer information om tvistlösning online finns på www.konsumenteuropa.se.