

Vigtige oplysninger om betaling og service

Seneste opdatering: 9. januar 2018



[Udskriv](#)



[Download PDF](#)

INDHOLD

[Grundlæggende oplysninger om PayPal-tjenesten](#)

[Hvad er PayPal-tjenesten?](#)

[Hvem leverer tjenesten?](#)

[Hvad skal du have for at bruge tjenesten?](#)

[Enkeltvise eller enkeltstående betalinger](#)

[Åbning af en PayPal-konto](#)

[Indbetaling til kontoen](#)

[Sending af betalinger](#)

[Modtagning af betalinger](#)

[Valutaer](#)

[Risiko for tilbageførsel af betaling](#)

[Sælgerbeskyttelse](#)

[Køberbeskyttelse](#)

[Udbetaling af penge \(indløsning af elektroniske penge\)](#)

[Gebyrer](#)

[Lukning af en konto eller begrænsning af brug](#)

[Forbudte eller begrænsede aktiviteter](#)

[Kommunikation med dig](#)

[Løsning af problemer med tjenesten og tvister med andre brugere](#)

[Klager vedrørende tjenesten](#)

[Gældende lov](#)

[Sikker brug af vores tjeneste](#)

[Hvordan ved vi, at det er dig?](#)

[Hvordan ved du, det er os?](#)

[Beskyt din konto og dine penge](#)

[Hvad skal jeg gøre i tilfælde af et sikkerhedsproblem](#)

[Tab på grund af uautoriseret brug](#)

[Flere oplysninger om sikkerhed](#)

[Ordliste](#)

Denne beskrivelse af tjenesten er kun en oversigt. Det omfatter ikke alle definitioner, undtagelser, vilkår og betingelser for tjenesten. De fuldstændige vilkår og betingelser fremgår af brugeraftalen, som kan ses via sidefoden på de fleste sider på PayPals websted. Denne oversigt indgår ikke i brugeraftalen. Dette dokument er genstand for ændringer.

Dette dokument og brugeraftalen forklarer oplysninger, som vi i henhold til loven skal videregive til dig. Vi opdaterer det, når der sker ændringer i tjenesten (som defineres i det følgende).

Der er en ordliste sidst i dette dokument.

Grundlæggende oplysninger om PayPal-tjenesten

Hvad er PayPal-tjenesten?

Med PayPal kan privatpersoner og virksomheder sende og modtage elektroniske pengebeløb online. PayPal leverer også andre finansielle og relaterede tjenesteydelser. Disse tjenesteydelser kaldes samlet for "tjenesten" i det følgende.

Tjenesten kan bruges til at foretage enkeltstående eller enkeltvis betalinger, eller du kan oprette en konto hos os, som vil gøre det lettere at betale, give dig mulighed for at modtage såvel som overføre betalinger og give dig mere funktionalitet og bedre fortegnelser over dine betalinger.

Hvem leverer tjenesten?

Tjenesten leveres af PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) ("**PayPal**") til registrerede brugere i det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde. Du finder oplysninger om, hvordan du kan kontakte PayPal, på [denne](#) side under kundeservice. I nødstilfælde kan du læse afsnittet "[Hvad skal jeg gøre](#)" nedenfor.

PayPal er behørigt autoriseret i Luxembourg som bank (eller "kreditinstitut" i juridisk henseende). Vi er under tilsyn af Commission de Surveillance du Secteur Financier eller CSSF, det luxembourgske finanstilsyn. CSSF fører et register over de organisationer, som det fører tilsyn med, på <https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>. PayPal har nummer B00000351 i registeret. Du kan også søge på "PayPal" i registeret.

Hvad skal du have for at bruge tjenesten?

Du skal kun bruge følgende for at bruge tjenesten:

- En computer, smartphone (f.eks. en Apple iPhone eller en Android- eller Windows-telefon) eller tabletcomputer (f.eks. en Apple iPad eller Android- eller Windows-tablet).
- En dataforbindelse til internettet. PayPal-tjenesten virker ikke, hvis din computer ikke har forbindelse til internettet.

De ovenstående er de tekniske krav. Tjenesten fungerer naturligvis bedre, jo bedre din computer og din internetforbindelse kører. Hvis din computer har en virus eller andre sikkerhedsproblemer, kan det påvirke tjenesten og andre funktioner på computeren. Det er bedst at følge alle retningslinjer vedrørende sikkerhed fra producenten af computeren og operativsystemet og at bruge antivirusprogrammer, hvis det anbefales for dit operativsystem. Opdater jævnligt dit system, især operativsystemet, browseren og eventuelle antivirusprogrammer. Vær forsigtig, når du downloader fra internettet. Hvis du ikke kender og har tillid til kilden til dit download, er der risiko for, at de overførte data kan være skadelige.

Tjenesten bruges til penge, så du skal også have penge at overføre eller modtage for at få gavn af PayPal. Tjenesten er især praktisk, hvis du har en bankkonto og/eller et betalingskort. Tjenesten er et hjælpemiddel, der gør det muligt for dig at bruge disse betalingsmetoder (bank og/eller kort) på nettet uden at skulle afsløre oplysninger om dem til andre end os og andre nøje udvalgte tredjeparter, der henvises til i vores politik om beskyttelse af personlige oplysninger. Tjenesten er designet til at virke med dine andre bankkonti og kort, så de bliver lettere og sikrere at bruge på nettet.

I visse tilfælde kan du bruge tjenesten gennem visse tredjepartstjenesteudbydere, som du giver tilladelse til at handle på dine vegne (f.eks. initiere visse betalinger eller få adgang til oplysninger om din PayPal-konto).

Enkeltvise eller enkeltstående betalinger

Hvis du bruger tjenesten til at gennemføre en enkelt betaling (uden at have en konto hos os), giver vi dig oplysninger om denne betaling både før og efter, at du beder os om at foretage betalingen.

Oplysningerne bliver stillet til rådighed for dig:

- På websider, som vi viser dig, inden din betaling gennemføres.
- I eventuelle e-mails, vi sender til dig.
- I denne meddelelse om "Vigtige oplysninger om betaling og tjeneste".

Når du bruger produktet "Betaling ved modtagelse af faktura" (hvor dette er tilgængeligt), sender forhandleren, du betaler, muligvis også nogle oplysninger til dig.

Det koster ikke noget at overføre en enkeltstående betaling via tjenesten, men vi opkræver muligvis gebyrer for andre tjenester som for eksempel valutaomregning.

De oplysninger, som du skal give os for at foretage en enkelt betaling, omfatter dine betalingskortoplysninger og øvrige oplysninger, som fremgår af websiderne, hvor du beder os om at foretage betalingen.

Betalingen udføres, så snart de betalingsordninger, PayPal har til rådighed, tillader det (hvilket kan være inden for næste bankdag), når først du har givet os din betalingsinstruktion. Hvis den person, som du sender din betaling til, fortæller os, at vedkommende ønsker at afvikle din betaling på et senere tidspunkt, så udfører vi din betalingsanvisning, når vedkommende beder os om det.

Begrænsninger er gældende for betalinger, som du overfører eller modtager uden at have en konto hos os. Du kan finde flere oplysninger under "[Overførsel af betalinger](#)", "[Modtagelse af betalinger](#)" og "[Overførsel til bankkonto](#)" nedenfor.

Oprettelse af en PayPal-konto

Enkeltpersoner og virksomheder kan oprette en konto hos PayPal. Hvis du vil oprette en konto hos os, skal du:

- Enten være en privatperson (mindst 18 år) eller en virksomhed, som kan indgå en juridisk bindende kontrakt; og
- Gennemgå vores tilmeldingsproces.

Som en del af vores tilmeldingsproces skal du:

- Registrere en e-mailadresse, som også vil fungere som dit "bruger-id".
- Angive en adgangskode, som vi bruger til at logge dig på. Læs "[Beskyttelse af din konto](#)" herunder for at få oplysninger om, hvordan du vælger en god adgangskode.
- Acceptere vores [politik om beskyttelse af personlige oplysninger](#) og [brugeraftale](#) samt de politikker, der indgår heri.

Under eller efter tilmeldingsprocessen kan du også oprette en betalingsmetode på din PayPal-konto.

Dette er en bankkonto eller et betalingskort, hvorfra vi trækker penge til at dække betalinger, du foretager fra din PayPal-konto.

Indbetaling på kontoen

Pengene på din PayPal-konto kaldes i juridiske termer for "elektroniske penge" og anerkendes i hele det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde som en form for penge, der er egnet til brug online. Du kan kun betale med penge fra din PayPal-konto, hvis der er penge på kontoen. Vi vil dog forsøge at indhente penge automatisk fra dine betalingsmetoder for at lade betalingen gå igennem, hvis du overfører en betaling uden penge på PayPal-kontoen til at dække den.

For at indbetale på kontoen skal du enten:

- Indhente elektroniske penge fra os ved at betale os et tilsvarende beløb fra en eller flere af dine betalingsmetoder. Du kan gøre dette manuelt ved at bruge funktionen Indsæt penge i kontogrænsefladen, ellers gør vi det automatisk efter behov for at dække betalinger, du giver os instrukser om at overføre, eller
- Acceptere en PayPal-betaling, der overføres til dig fra en anden PayPal-bruger.

Saldoen på din PayPal-konto repræsenterer det tilgængelige beløb i elektroniske penge, der kan udbetales fra din konto. Elektroniske penge er likvide midler, så den europæiske lovgivning forbyder tilskrivning af renter på elektroniske penge (direktiv 2009/110/EF, artikel 12).

Overførsel af betalinger

Hvis du vil sende en betaling til en tredjepart via tjenesten, kan du enten klikke på en knap på en forhandlers websted (eller andet salgssted) for at betale den pågældende forhandler, eller du kan ganske enkelt bruge funktionen Overfør penge i kontogrænsefladen og angive e-mailadressen til den ønskede modtager, hvis betalingsmodtageren ikke har et websted eller en knap til betaling. Uanset hvordan giver du os instruks om at overføre elektroniske penge fra din PayPal-konto til modtagerens PayPal-konto, når

du iværksætter en pengeoverførsel (se også "[Hvordan ved vi, at det er dig?](#)" nedenfor). Hvis modtageren tager imod betalingen (hvilket normalt sker automatisk), gennemfører vi overførslen.

I nogle tilfælde kan du muligvis autorisere, at en modtager på et senere tidspunkt giver instruks til PayPal på dine vegne om at behandle en betaling fra dig til denne modtager (denne type betalinger er kendt som automatiske betalinger eller **forhåndsgodkendte betalinger**). PayPal kan tilbageholde betalingsbeløbet som afventende på din reservekonto, indtil modtageren indhenter din betaling.

I nogle tilfælde kan du muligvis tillade, at en anden autoriseret betalingstjenesteudbyder initierer en betaling til en anden på dine vegne.

Hver ny konto har en startgrænse for, hvor mange penge brugeren kan overføre. For at ophæve "overførselsgrænsen" skal brugeren bekræfte de oplysninger, der gives til os i forbindelse med vedkommendes konto. Grænserne kan variere efter vores skøn og op til det maksimale beløb, som loven foreskriver mod hvidvaskning af penge, men du har ikke mulighed for selv at ændre overførselsgrænsen. Den type oplysninger, som verifikationsproceduren kræver, afhænger af dit bopælsland, og hvilken kontotype (personlig eller erhvervskonto) du har. PayPal beder dig om at bekræfte dine kontooplysninger og forklarer dig, hvordan du gør.

Modtagelse af betalinger

Når du har oprettet en PayPal-konto, kan du modtage en betaling via tjenesten ved at tage imod en betaling fra en anden bruger. Accept af betalingen sker næsten altid automatisk, og du behøver normalt ikke at gøre noget for at tage imod en betaling.

Modtageren kan refundere betalinger eller under visse omstændigheder bruge tjenesten til at afvise betalinger, som overføres af en anden bruger.

Hvis din PayPal-konto er ny, kræver loven om hvidvaskning af penge, at PayPal begrænser, hvor mange penge du kan modtage, indtil du gennemfører verifikationsproceduren for din konto. PayPal beder dig om at bekræfte din konto og forklarer hvordan kort efter åbningen af din nye konto.

PayPal blokerer betalinger, der ser ud til at have alvorlige sikkerhedsproblemer eller være svigagtige (se afsnit 5, 9 og 10 i brugeraftalen). Af og til kan vi forsinke en betaling for at undersøge den nærmere i stedet for at blokere den. Hvis vi opdager svindel, efter du har modtaget en betaling, tilbagefører vi normalt betalingen til den person, som var offer for svindlen, og noterer tilbageførslen på din konto. Vi

kan af og til være juridisk forhindret i at forklare den blokerede eller forsinkede betaling eller give oplysninger om en tilbageførsel for at undgå at advare personer, der tilsyneladende begår bedrageri eller andre forbrydelser. Selv om vi har grænser for, hvad vi kan oplyse, er du velkommen til at stille spørgsmål om blokerede, forsinkede eller tilbageførte betalinger via det sikre meddelelsescenter, som beskrives under "Kommunikation med dig" nedenfor.

Valutaer

Du kan overføre eller modtage betalinger i mange forskellige valutaer, herunder: engelske pund, euro, amerikanske dollar, canadiske dollar, japanske yen, australske dollar, schweizerfranc, norske kroner, svenske kroner, danske kroner, polske zloty, ungarske forint, tjekkiske koruna, Singapore-dollar, Hongkong-dollar, newzealandske dollar, israelske shekel, mexicanske peso, argentinske peso, brasilianske real, filippinske peso, thailandske baht og nye taiwanske dollar.

Hvis du ikke har en saldo i den valuta, du overfører, eller hvis du overfører penge til en bankkonto i en valuta, der ikke modsvarer nationaliteten af den bankkonto, der modtager overførslen, vil tjenesten normalt omregne pengene til valutaen for den betaling, du overfører, eller for bankkontoen, der modtager overførslen, og opkræve et gebyr for omregningen.

Du kan modtage penge i alle de valutaer, som tjenesten understøtter (angivet ovenfor). Hvis den valuta, du modtager, ikke modsvarer nationaliteten af din PayPal-konto, omregner tjenesten ikke den fremmede valuta til den nationale valuta, før du anmoder om det, overfører pengene til din bankkonto eller overfører dem i en anden valuta.

Inden tjenesten omregner en valuta, får du oplyst, hvilken vekselkurs der anvendes, og hvilket gebyr der opkræves. Når du har fået disse oplysninger, omregner tjenesten kun beløbet, hvis du giver instrukser om at fortsætte. Dette gælder ikke for overførsler, der er underlagt forhandlers ekspeditionsforsinkelse eller automatiske betalinger (se afsnit 4 i brugeraftalen).

Risiko for chargeback eller tilbageførsel af betaling

Hvis en modtager ikke er dækket af vores sælgerbeskyttelse (se nedenfor), og vedkommende modtager en betaling, der bliver genstand for en chargeback eller bliver tilbageført, er det modtageren af betalingen (i de fleste tilfælde ikke PayPal), der hæfter for det pågældende beløb samt eventuelle gebyrer, f.eks. gebyret for behandling af chargebacks.

En chargeback er en tvist mellem modtageren af kortbetalingen, den kortudstedende bank og bankens kunde, dvs. den person, der har betalt. PayPal afgør ikke problemer vedrørende chargebacks, og vi såvel som betalingsmodtageren skal acceptere den udstedende banks afgørelse som endelig og juridisk bindende i forbindelse med en tvist om chargeback.

Sælgerbeskyttelse

Under visse omstændigheder dækker PayPal tab i forbindelse med en chargeback eller tilbageførsel frem for at kræve, at modtageren betaler pengene tilbage, hvis afsenderen af betalingen afviser at have autoriseret betalingen eller hævder, at vedkommende ikke har modtaget den vare, han eller hun har betalt for.

Når betalingen vises som "kvalificeret til sælgerbeskyttelse" på siden Betalingsoplysninger for brugeren, er sælgerbeskyttelse tilgængelig og kan gøres gældende. Kvalifikation til sælgerbeskyttelse afhænger af følgende faktorer:

- Den type af varer eller tjenester, der er købt;
- Hvilke lande køber og sælger bor i;
- Sælgerens kontotype;
- Den postadresse, hvortil sælgeren sender varen;
- Dokumentation af anvendt forsendelsesmetode;
- Tidspunktet, hvor varen blev afsendt efter modtagelse af betaling;
- Antal konti, hvorfra betaling blev foretaget;
- Sælgerens samarbejde.

Brugeraftalen indeholder yderligere oplysninger om dækning specifikt for det land, hvor sælgeren befinder sig.

Køberbeskyttelse

Køberbeskyttelse giver købere af kvalificerede varer og tjenesteydelser mulighed for at få hele eller en del af deres betaling via PayPal tilbage for de pågældende køb, hvis de ikke blev leveret eller afviger væsentligt fra sælgerens beskrivelse.

Du skal indsende et krav for at benytte køberbeskyttelsen, og der er visse tidsfrister. Oplysninger om indsendelse af krav findes i brugeraftalen.

Overførsel til bankkonto (indløsning af elektroniske penge)

Hvis der er en positiv saldo på din konto, kan du til enhver tid give os instrukser om at overføre penge fra din konto til en bankkonto (eller i sjældne tilfælde et kort), der er registreret som betalingsmetode på din PayPal-konto. Disse instrukser afgives normalt ved hjælp af overførselsfunktionen i kontogrænsefladen. I juridisk henseende er en overførsel fra en PayPal-konto til en bankkonto en "indløsning" af elektroniske penge.

Under normale omstændigheder gennemfører vi overførslen fra din konto inden for 1 hverdag efter endt kontrol, der med rimelighed kan kræves for at forhindre hvidvask af penge og bedrageri eller for at bekræfte din identitet og din adgang til den bankkonto, der bruges til overførslen.

Hvis din PayPal-konto er ny, kræver loven om hvidvaskning af penge, at PayPal begrænser det beløb, du kan overføre til en bankkonto. Du kan ophæve grænsen ved at gennemføre verifikationsproceduren for din nye konto. PayPal vil bede dig om at gennemgå denne procedure og forklare, hvordan du skal gøre, kort efter åbningen af din nye konto.

Du kan lade penge stå på din PayPal-konto, så længe du vil. Vi kræver ikke betaling for at have dine penge stående på PayPal-kontoen, men vi betaler heller ikke renter, fordi det ikke er tilladt at tilskrive renter på elektroniske penge.

Gebyrer

PayPal opkræver ikke gebyrer for at overføre penge via tjenesten (medmindre der kræves en valutaomregning, betalingen sendes via tjenesten Samlet betaling, eller hvis afsenderen betaler gebyret for at overføre en "personlig" betaling).

PayPal opkræver gebyrer, når bestemte hændelser opstår, f.eks.:

- Modtagelse af penge (prisen afhænger f.eks. af afsenderens og modtagerens placering);
- Omregning af valutaer (se Valutaer ovenfor);
- Behandling af en chargeback for afsenderen af en betaling, du modtager;
- Overførsel af penge til en bankkonto (i nogle lande);
- Brug af visse valgfri tjenester som for eksempel Samlet betaling eller PayPal Credit.

Du finder flere oplysninger om vores gebyrer til sidst i Brugeraftalen.

Lukning af en konto eller begrænsning af brug

Enten PayPal eller kontohaveren kan til enhver tid lukke en konto. Hvis PayPal lukker en konto, underretter vi normalt kontoejeren to måneder før lukningen, men vi kan i sjældne tilfælde også lukke konti når som helst med øjeblikkelig meddelelse til kontoejeren (f.eks. hvis kontoejeren har misligholdt sin aftale med os). Se afsnit 7 i brugeraftalen for at få flere oplysninger (herunder hvordan du lukker din konto, og hvilken betydning det vil have).

Vi kan også forhindre, at du kan overføre penge fra din konto, tage imod betalinger og/eller overføre penge til en bankkonto, hvis vi for eksempel har modtaget oplysninger, der ikke lader til at være nøjagtige, hvis du ikke opfylder alle krav, eller hvis det virker, som om du har økonomiske problemer (se også afsnit 9 og 10 i brugeraftalen).

Hvis vi begrænser din konto (uden at lukke den helt), vil det sikre meddelelsescenter stadig være tilgængeligt, når du er logget på, eller du kan kontakte kundeservice via telefon. Du er velkommen til at stille spørgsmål om begrænsningen, og vi forklarer gerne årsagen (hvis vi kan), og hvordan du får fjernet begrænsningen.

PayPal kan også blokere en bestemt betaling uden at lukke eller begrænse kontoen. Få flere oplysninger under "[Modtagelse af betalinger](#)" ovenfor.

Forbudte eller begrænsede aktiviteter

Vi tillader ikke, at tjenesten bruges til behandling af betalinger med tilknytning til illegale aktiviteter eller andre aktiviteter, der overtræder vores politik om godkendt brug.

Vi kan også begrænse brugen af PayPal-tjenesten og/eller nægte at udføre din betalingsanvisning, hvis dette indebærer en begrænset aktivitet som beskrevet i brugeraftalen.

Kommunikation med dig

PayPal kommunikerer med dig på følgende måder (blandt andre almindelige måder såsom telefon for kundeservice og dette websted):

- **Via e-mail**, hvis de indeholdte oplysninger ikke er sikkerhedsmæssigt følsomme. For eksempel bruger vi e-mail til at give dig besked om overførte betalinger eller ændringer i dine kontoindstillinger. Disse e-mailmeddelelser er normalt rutinemæssige bekræftelser på handlinger,

du har foretaget. Hvis du ikke har foretaget den omtalte handling, skal du straks gribe ind og ikke ved at sende en e-mail som svar. Læs "[Hvad skal jeg gøre i tilfælde af et sikkerhedsproblem](#)" nedenfor, hvis du har mistanke om uautoriseret brug af din konto.

Ud over bekræftelse af udførte handlinger bruger vi e-mail til at få din opmærksomhed (f.eks. når du har en betaling, der afventer din accept, eller et registreret kort på kontoen, der er ved at udløbe) og til generelle meddelelser til alle brugere om for eksempel opdateringer af vores onlineaftaler. Vi holder fortrolige oplysninger i e-mails på et minimum, fordi e-mail ikke er et meget sikkert kommunikationsmiddel. Hvis du vil kommunikere sikkert med os, skal du bruge det sikre meddelelsescenter.

Et svar på en af vores automatiske e-mailmeddelelser vil ikke få den opmærksomhed fra os, som vi gerne vil give dine meddelelser. Hvis du får brug for at svare, skal du bruge det sikre meddelelsescenter til at reagere på en meddelelse, du har modtaget via e-mail fra os, eller for at bekræfte ægtheden af en e-mail fra os.

- **Via underretninger på din smartphone eller tablet**, hvis indstillingerne på din enhed giver os lov til at sende disse underretninger til dig. Disse underretninger har samme formål som de ovenfor beskrevne e-mailmeddelelser og giver dig mulighed for at opdage uautoriseret brug af din konto. Læs "[Hvad skal jeg gøre i tilfælde af et sikkerhedsproblem](#)" nedenfor, hvis du har mistanke om uautoriseret brug.
- **Via det sikre meddelelsescenter**, som du kan få adgang til via din konto, men kun efter du har logget på kontoen. Da du logger på, kan vi være mere sikre på, at vi kommunikerer med dig via det sikre meddelelsescenter. Derfor bruger vi det til information om sikkerheden for tjenesten, fortrolige oplysninger og andre oplysninger, hvor sikkerheden er vigtig. Fordi du skal logge på for at få adgang til det sikre meddelelsescenter, kan det dog være mindre effektivt end e-mail til at få din opmærksomhed, så vi kan sende en e-mail med nogle få oplysninger for at give dig besked om at gå til det sikre meddelelsescenter.

Dette er ikke en udtømmende liste: Hvis du for eksempel ringer til vores kundeservice, vil kommunikationen selvfølgelig foregå over telefonen.

Vi kommunikerer med dig på det sprog, som vi brugte til at kommunikere med dig, da du oprettede en PayPal-konto. I de fleste tilfælde vil det være dit lokale sprog. Ellers anvender vi engelsk. Vi beder dig om at oplyse dit land, når du tilmelder dig tjenesten.

LØSNING AF PROBLEMER MED TJENESTEN OG TVISTER MED ANDRE BRUGERE

Vi vil forsøge at løse eventuelle problemer med relation til tjenesten (f.eks. hvis der opstod et problem med din betaling) eller en tvist med en anden bruger via vores Løsningscenter, som du kan få adgang til ved at logge på din konto.

I Løsningscentret kan du rapportere et problem, oprette en tvist eller besvare en tvist, der er oprettet af en anden bruger. Her kan du også finde hjælp til at bruge Løsningscentret. Se afsnit 11, 12 og 13 i brugeraftalen for at få flere oplysninger.

Hvis problemet med relation til tjenesten vedrører sikkerhed eller bedrageri (f.eks. hvis du har mistanke om uautoriseret brug), skal du også læse "[Hvad skal jeg gøre i tilfælde af et sikkerhedsproblem](#)" nedenfor. Hvis vi får brug for at give dig besked om et problem vedrørende sikkerhed eller bedrageri, vil vi normalt gøre det via det sikre meddelelsescenter. Hvis vi får brug for, at du reagerer så hurtigt som muligt, kan vi også bruge andre metoder, f.eks. e-mail.

Der gælder visse frister i forbindelse med rapportering og løsning af problemer med tjenesten og tvister med andre brugere, så det er vigtigt at være opmærksom, når yderligere handling er påkrævet.

KLAGER VEDRØRENDE TJENESTEN

Du kan indgive en klage vedrørende tjenesten til vores kundeservice online til enhver tid, eller du kan ringe til kundeservice (se oplysninger nedenfor).

Der gælder visse frister i forbindelse med rapportering og løsning af klager, så det er vigtigt at være opmærksom på de oplysninger, som vi giver dig i løbet af behandlingen af klagen. Disse fortæller dig, hvornår yderligere handling er påkrævet, så du enten kan vælge at løse eller eskalere klagen.

Hvis du ikke er tilfreds med udfaldet af en klage vedrørende tjenesten, efter du har eskaleret klagen, kan du klage til Financial Ombudsman Service (hvis du er bosiddende i Storbritannien) eller [Forbruger Europa \(ECC-Net\)](#), eller du kan lægge sag an mod os ved domstolene i England og Wales (eller din lokale domstol, hvis du er forbruger). Du kan ligeledes henvise en uløst klage skriftligt til vores tilsynsmyndighed CSSF på følgende adresse: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon L-2991 Luxembourg.

Se også afsnit 14 (Tvister med PayPal) i brugeraftalen for at få flere oplysninger.

Gældende lov

Det juridiske forhold med dig reguleres af loven i England og Wales.

Sikker brug af vores tjeneste

Fra en forbrugers perspektiv er tjenesten PayPals grundlæggende produkt, som ofte sammenlignes med en pengepung, dvs. et sikkert sted at opbevare kontanter, kort og andre betalingsmidler. Sikkerhed er en af de primære årsager til, at det er godt at have en pengepung: Når du bruger PayPals tjeneste, behøver

du ikke at videregive oplysninger om adgang til dine penge til sælgere på nettet, så de personer, du betaler, ikke får adgang til dine betalingsmetoder (kortoplysninger og bankkontooplysninger).

Ud over sikkerheden er noget af det, der gør en tegnebog så nyttig, at den altid er klar til brug: En tegnebog er ikke et pengeskab – den er lige ved hånden og let at åbne, når du har brug for kontanter. Det er svært at skabe balance mellem sikkerhed og bekvemmelighed: Vi undgår at ulejlige dig, når en sikkerhedskontrol kun tilføjer lidt ekstra værdi, men når risikoen (beløb, sandsynlighed for tab) er højere, må vi bede dig om at hjælpe os og beskytte dig selv, mens vi sikrer, at vi har med dig at gøre og ikke en bedrager. Vi skal også overholde sikkerhedsregler. Vi bruger så vidt muligt mindre påtrængende metoder til at genkende dig, men nogle gange kan vi blive nødt til at bede dig om at bevise, at personen, der bruger din konto, faktisk er dig.

Hvordan ved vi, at det er dig?

Når du overfører en betaling, skal vi bekræfte, at det er dig – vores kontohaver – der giver os instruks om at betale. Vi trækker betalingen fra din konto, så bekræftelse af, at det virkelig er dig, der giver samtykke til betalingen, sikrer, at vi kun trækker betalinger fra din konto, som du har givet os besked på at foretage. Vi bekræfter også, at det er dig, når der udføres andre handlinger end betalingsinstrukser, der har med dine penge eller dine indstillinger for PayPal-kontoen at gøre.

Når du logger på med dine loginoplysninger (herunder din adgangskode eller pinkode), ved vi, at det er dig, der logger på. Sikkerheden ved denne metode afhænger af, at du holder dine loginoplysninger hemmelige, særligt din adgangskode eller pinkode. Hvis du afslører dine loginoplysninger, giver du afkald på kontrollen over din PayPal-konto. Hvis du vil lade en anden person bruge din konto, må du ikke dele dine loginoplysninger. Opret i stedet en separat bruger og login til den anden person (log på, og vælg "Administrer brugere" under "Profil og indstillinger"). Du må aldrig røbe dine egne loginoplysninger for nogen, så du altid bevarer kontrollen over din konto. Se "[Hvad skal jeg gøre](#)" nedenfor, hvis du mener, at andre kan have fået kendskab til dine loginoplysninger.

En PayPal-repræsentant vil aldrig bede dig om din adgangskode eller pinkode. De er registreret i krypteret form i vores system og er ikke tilgængelige for PayPals medarbejdere. Du bør ikke røbe din adgangskode eller pinkode over for PayPals medarbejdere eller andre. Hvis du glemmer din adgangskode, ændrer vi den til en midlertidig kode, som både du og vi kender. Du skal ændre den midlertidige adgangskode, så snart du bruger den for første gang. Du kan selv ændre din pinkode under kontoens Profil, når du er logget på.

Ud over, at du logger på med dit brugernavn og din adgangskode eller pinkode, kan vi genkende dig på andre måder. Vi kan f.eks. genkende dig på din mobilenhed, især hvis du har PayPal-appen installeret på den. Hvis din enhed har en fingeraftrykssensor til at identificere dig, kan vi også bruge dit fingeraftryk. Vi kan også bede dig om at indtaste en kode, vi sender til dit telefonnummer. På den måde kan vi identificere dig ud fra din telefon. Dine svar til visse sikkerhedsspørgsmål kan også bekræfte din identitet.

Europæisk lovgivning om betalingssikkerhed påkræver, at vi identificerer dig ved hjælp af to forskellige metoder i forbindelse med visse handlinger, f.eks. når du vil overføre penge, eller hvis du ændrer din kontoopsætning. Hvis du f.eks. først loggede på med en adgangskode, kan vi også kontrollere din enhed, og vi kan som regel kan gøre det i baggrunden, uden at du behøver gøre noget. Hvis du vil fjerne tilknytningen til en enhed, du ikke længere har, kan du gøre det ved at logge på og vælge "Telefon" under "Profil og indstillinger".

Du kan vælge, at vi (hvis det er muligt) identificerer dig, uden at du skal indtaste adgangskode eller pinkode, f.eks. ved hjælp af din mobilenhed. Vi springer ikke identifikationen over – vi gennemfører blot processen, uden at du skal indtaste noget. Vi genkender dig ud fra din enhed og adfærd i stedet for din adgangskode.

Hvis du bruger et kort til din betaling, skal den bank, der har udstedt kortet til dig, også identificere dig. De kan gøre dette ved hjælp af 3D Secure, som beder dig om en adgangskode. PayPal samarbejder med kortselskaber og -udstedere for at lette dette ekstra sikkerhedstjek, hvor det er muligt.

Vi bekræfter din identitet, når du overfører penge, for at sikre, at det er dig, der autoriserer betalingen. Vi bekræfter også din identitet, når du opretter en forhåndsgodkendelse af fremtidige betalinger. Forhandlere kan derefter indhente disse forhåndsgodkendte betalinger som aftalt mellem jer. Vi kontrollerer ikke din identitet og involverer ikke dig på anden vis, når en forhandler indsamler en betaling, som du har forhåndsgodkendt, fordi du har valgt at have tillid til, at forhandleren tager en betaling, når visse aftalte betingelser er opfyldt (f.eks. når du bruger en tjeneste, som forhandleren yder, eller en ny betaling er forfalden efter et aftalt stykke tid). Du kan annullere en forhåndsgodkendelse i din profil.

Hvordan ved du, det er os?

PayPal arbejder ihærdigt på at forhindre andre i at forfalske vores websted, apps til mobiltelefoner og andre adgangsveje til vores tjeneste. Vores arbejde med at eliminere imitationer er dog aldrig 100 %

vellykket: Nogen kan efterligne PayPal, indtil vi opdager dem. Hvis du tror, et falsk websted er PayPals rigtige websted, kan du måske logge på det falske websted og derved afsløre dine loginoplysninger til en person, der udgiver sig for PayPal. Se "[Hvad skal jeg gøre i tilfælde af et sikkerhedsproblem](#)" nedenfor, hvis dette er sket for dig.

Sådan hjælper du med at sikre, at du logger på det rigtige PayPal-websted:

- **Undgå at bruge et link til PayPals websted.** Koden i et link, der fører dig fra en henvisning til det angivne websted, er ikke synlig for dig, så hvis du følger et link, ved du faktisk ikke med sikkerhed, hvor du lander. Det er kun sikkert at følge et link, hvis du har tillid til den, der har oprettet linket, og du ved ikke altid, hvem det er. E-mails kan forfalskes, så de ser ud til at komme fra PayPal, når de i virkeligheden ikke gør, så undgå at bruge links i e-mails til at åbne PayPal. Links på websteder, hvis ophav du ikke kender og har tillid til, kan også føre dig til imiterede websteder. Den nemmeste måde at sikre, at du åbner det rigtige PayPal-websted, er at skrive "paypal.com" på adresselinjen i din browser og trykke Enter.
- **Kontroller adresselinjen.** Når du kommer til en side, der ser ud til at være PayPals websted, skal du kontrollere adresselinjen øverst i browservinduet. Adresselinjen ser nogenlunde sådan ud (udseendet kan variere en smule, afhængigt af din browser):



I eksemplet indikerer "https" og den lukkede hængelås, at forbindelsen mellem din browser og PayPals server er krypteret, så ingen andre kan lytte med på vejen. Ordene "paypal.com" og "PayPal, Inc." bekræfter, at din browser har forbindelse til vores server. Den grønne farve viser, at browseren "ved", at det er os, på grund af et certifikat, der er udstedt af en troværdig tredjepart, som har identificeret os. Hvis adresselinjen er gul eller rød, eller hvis forbindelsen ikke er sikker (åben hængelås eller intet "https") eller ikke forbundet til os (adressen er ikke til paypal.com), skal du ikke logge på. Bedragere kan misbruge vores navn, men det er sværere for dem at misbruge navnet på vores internetdomæne paypal.com, så kig efter dette domæne i adressen (ordret "paypal.com" lige før den første skråstreg).

Når du giver os instrukser om at foretage en betaling for dig, er du normalt på webstedet for den forhandler, du har til hensigt at betale. Når du giver os instruktion om at betale, beder vi dig normalt om at logge på (så vi ved, at det er dig, der giver os instruktionen). Forhandlerens websted omdirigerer dig til et PayPal-vindue, hvor du skal logge på, medmindre du har valgt at logge på uden adgangskode som beskrevet ovenfor under "Hvordan ved vi, at det er dig?". Du kan altid kontrollere adressen på loginvinduet for at sikre, at forhandlerens websted har omdirigeret dig til os. Bemærk, at forhandlerens navn også vises, når du omdirigeres til os fra en forhandler på denne måde. Ikke fordi du stadig er på forhandlerens websted, men for at hjælpe dig med at bevare sammenhængen: Du køber noget fra forhandleren, og betalingstrinnet i denne proces fører dig midlertidigt over til os. Du vender tilbage til forhandleren, når du har betalt.

Hvis du vil sikre dig, at PayPal-appen på din mobiltelefon er autentisk og kommer fra os, bør du hente den fra en pålidelig kilde som for eksempel Apple App Store eller Google Play.

Nogle PayPal-kunder giver dig mulighed for at logge på deres websted ved hjælp af dine loginoplysninger til PayPal, hvilket kan spare dig for at oprette en konto på webstedet for at bruge det. Selv om du bruger dine loginoplysninger til PayPal, logger du dog ikke på PayPal, men på tredjepartens websted, og PayPal håndterer loginprocessen. Hvis du logger på (eller forsøger at logge på) tredjepartens websted med dine loginoplysninger til PayPal, vil PayPal give tredjeparten besked, når du logger på, eller når et loginforsøg mislykkes. PayPal deler dog ikke yderligere oplysninger med tredjeparten uden først at indhente dit samtykke.

Hvad skal jeg gøre i tilfælde af et sikkerhedsproblem

Hvis du har mistanke om et sikkerhedsproblem, skal du straks skride til handling, men uden panik. Det kan forværre konsekvenserne at trække tiden ud. Det skal **ikke** være dit første skridt at ringe til kundeservice.

Spørg først dig selv, hvilken af følgende der bedst beskriver problemet:

- a. Jeg kan logge på. En anden person har brugt eller bruger muligvis min konto, eller mine loginoplysninger er muligvis ikke længere hemmelige.
- b. Jeg kan logge på, og jeg tror, mine loginoplysninger er sikre, men der er tilsyneladende sket uautoriseret aktivitet på min konto.
- c. Jeg kan ikke logge på. En anden bruger eller bruger muligvis min konto, eller jeg har glemt min adgangskode.

Underoverskrifterne nedenfor omtaler disse situationer.

"Jeg kan logge på, men ..."

Hvis du stadig kan logge på din PayPal-konto, men har mistanke om, at en anden person muligvis bruger din konto, eller hvis der tilsyneladende foregår uautoriseret aktivitet, skal du som det første logge på og ændre din adgangskode, selv hvis du ikke har grund til at tro, at en anden person har opdaget din adgangskode. Svindlere har ofte programmer, der kan gætte adgangskoder, så en ændring af adgangskoden er den bedste måde at sikre, at ingen kender den. Du kan ændre din adgangskode meget hurtigere end os, hvis du stadig kan logge på.

Du skal først logge på for at ændre din adgangskode. Klik på "Profil og indstillinger" og derefter på Skift under "Adgangskode". Når du ændrer en adgangskode, sikrer vi kommunikationskanalen mellem dig og vores servere, så det er generelt en sikker procedure at skifte adgangskode, og du behøver ikke at bekymre dig for, at nogen lytter med. Vælg din nye adgangskode med omhu, og undgå, at den ligner den gamle.

Hvis du har valgt ikke at blive bedt om en adgangskode, kan du overveje at blive bedt om den igen, da det kan gøre det sværere for potentielle bedragere at få adgang til din konto. Det kan også være en god idé at genoverveje andre måder, hvorpå vi identificerer dig. Har du f.eks. stadig den mobiltelefon, der er angivet på din profil? En ny mobiltelefon med det gamle telefonnummer vises for os som en ny mobiltelefon, fordi det er selve enheden, vi identificerer. Du kan opdatere din mobilenhed ved at fjerne tilknytningen af den gamle og installere og bruge PayPal-appen på din nye enhed.

Når du har ændret din adgangskode og logget på igen, skal du bekræfte, hvilken aktivitet der lader til at være uautoriseret. Der er en væsentlig forskel mellem "jeg kan ikke huske at have foretaget den betaling" og "jeg ved bestemt, at jeg ikke foretog den betaling. Jeg har aldrig hørt om Hannes Håndtasker – jeg er en fyr, og jeg bruger ikke håndtaske". Undgå at anmelde en betaling som uautoriseret, medmindre du er sikker på, at du ikke godkendte den. Bevidst falsk anmeldelse af en betaling som uautoriseret kan udgøre svindel.

Hvis du er sikker på, at der er sket uautoriseret aktivitet, skal du anmelde det til PayPal ved at kontakte kundeservice (oplysninger nedenfor). Inden du anmelder den uautoriserede aktivitet, skal du dog først ændre din adgangskode og eventuelle andre identifikatorer på din profil. Når du ændrer din adgangskode og opdaterer oplysninger om din mobilenhed, får du kontrol over din konto igen, og det er et vigtigt første skridt, før du undersøger konsekvenserne af tabet af kontrol.

"Jeg kan ikke logge på"

Hvis du ikke længere kan logge på din PayPal-konto, skal du bede om en nulstilling af adgangskoden ved at ringe til kundeservice. E-mail kan ikke bruges til nulstilling af adgangskoder, fordi det ikke er særligt sikkert. Anmod hurtigst muligt om en nulstilling, hvis du har mistanke om, at en uautoriseret person muligvis bruger din konto. Anmodningen haster mindre, hvis der ikke er sandsynlighed for, at andre kan få adgang til din konto.

Sådan kontakter du kundeservice for at nulstille din adgangskode

Hvis du stadig kan logge på, kan du løse det mest umiddelbare problem hurtigere, end vi kan. Se "**Jeg kan logge på, men ...**" ovenfor. Hvis du ikke kan logge på eller allerede har gjort alt, hvad du kan, så ring til kundeservice. Du kan se oplysningerne nederst på denne side.

Log på, hvis du kan, og klik derefter på "Har du brug for hjælp?" nederst på siden. Den engangskode, som du får oplyst, skal du skrive ned. Hvis du ikke kan logge på, skal du forklare hvorfor, når kundeservicemedarbejderen beder om engangskoden.

Hvis du stadig kan logge på, kan du bruge det sikre meddelelsescenter til at kontakte os i stedet for at ringe. Hvis det haster at nulstille adgangskoden, og du ikke selv kan gøre det, bør du ringe til os for at få løst problemet hurtigst muligt. Du kan også bruge det sikre meddelelsescenter til at imødegå konsekvenserne af indtrængen på din konto såsom betalinger, du ikke har godkendt, eller for at få kundeservice i forbindelse med andre problemer.

Hvis vi får brug for at give dig besked om et problem vedrørende sikkerhed eller bedrageri, vil vi normalt gøre det via det sikre meddelelsescenter. Hvis vi får brug for, at du reagerer så hurtigt som muligt, kan vi også bruge andre metoder, f.eks. e-mail.

Når du anmoder om nulstilling af en adgangskode, skal vi sikre os, at det er dig, der ændrer adgangskoden til din konto. Det gør vi ved at stille dig bestemte spørgsmål, som kun du kender svaret på. Hvis du ændrer din adgangskode på nettet via Hjælp-siderne, skal du besvare de spørgsmål, som du valgte og besvarede, da du oprettede din konto. Du kan se disse spørgsmål på din profil, og du kan vælge nogle nye, hvis du vil. Du skal være opmærksom på, at en bedrager, der på ulovlig vis får adgang til din konto, også kan ændre de spørgsmål og svar, der bruges til at identificere dig, og hvis dette er sket, er det muligvis ikke nemt at få kontrol over din konto igen.

Flere oplysninger om sikkerhed

[PayPals sikkerhedscenter](#) har flere oplysninger om sikkerhed og vores politikker i denne forbindelse.

Ordliste

3D Secure: En procedure, der er fastlagt af kortselskaber såsom Visa og MasterCard, der gør en kortudsteder i stand til at bekræfte identiteten af en person, der bruger et kort, som er udstedt af den pågældende udsteder. 3D Secure benytter en adgangskode, der kendes af udstederen og ikke PayPal, til at bekræfte, at personen, der indtaster adgangskoden, er den kortindehaver, som udstederen kender. 3D Secure er en generel betegnelse. Verified by Visa og MasterCard SecureCode er handelsnavne for 3D Secure.

Loginoplysninger: De data, som du bruger til at logge på, som for eksempel din e-mailadresse og adgangskode eller telefonnummer og pinkode på en mobiltelefon. Din e-mailadresse og dit telefonnummer kan være kendt i andre sammenhænge ud over login, men din adgangskode og din pinkode skal være hemmelige for at beskytte din konto mod uautoriseret adgang.

Sikkert meddelelsescenter: En metode, som du og PayPal kan bruge til at kommunikere med hinanden på en måde, der minder om e-mail, men med større fortrolighed og sikkerhed. Du skal logge på PayPal for at bruge det sikre meddelelsescenter.

Vi: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., udbyderen af tjenesten som forklaret i "[Hvem leverer tjenesten?](#)" ovenfor.

Du: Den retmæssige ejer af en PayPal-konto, der er oprettet i dit rigtige navn.

Hvis du vil have flere oplysninger, kan du:

- Bruge vores [Hjælp](#)
- Ringe til [kundeservice](#)

Bare til orientering:

- Vores retningslinjer for "sikker brug af vores tjeneste" er, hvad vi med rimelighed anser som bedste praksis, men er ikke udtømmende og udgør ikke anbefalinger af nogen art. Almindelig teknologi, forbundne risici og dine særlige omstændigheder ændrer sig konstant, så vi angiver disse retningslinjer uden at fremsætte erklæringer, indeståelser eller garantier (i det omfang den gældende lovgivning tillader det og underlagt PayPals brugeraftale). Lav altid din egen research, og søg professionel rådgivning, hvis du vil sikre, at du gør det rette under dine specifikke omstændigheder.
- Ovenstående information udgør ikke støtte til eller anbefaling af nogen former for produkter eller tjenesteydelser fra tredjeparter.
- I de tilfælde, hvor vi henviser til andre websteder, kan vi ikke holdes ansvarlige for deres indhold.