

## TOELICHTING 2014

op de

### ALGEMENE BANKVOORWAARDEN 2009

#### Uitleg vooraf

Deze Algemene Bankvoorwaarden heten hieronder ook: **ABV**.

De bank waarbij u bankiert heet hieronder ook: **wij**.

Om uw belangen te beschermen is de tekst van de ABV in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld in de Overleggroep Bankzaken. Dit is gebeurd in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. De tekst is besproken met Vereniging VNO-NCW en MKB-Nederland. Vanuit die organisaties zijn geen bezwaren naar voren gebracht.

Naast de ABV hebben wij ook voorwaarden die niet binnen deze Coördinatiegroep zijn opgesteld. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan bijzondere voorwaarden die gelden voor een product of een dienst. De Consumentenbond heeft het recht om als belangenorganisatie voor de rechter bezwaar te maken tegen die bijzondere voorwaarden.

Deze toelichting vervangt per 1 oktober 2014 de oude toelichting. Over deze (nieuwe) toelichting:

- a) De toelichting is completer en is geschreven in eenvoudiger taal. Geprobeerd is de leesbaarheid te vergroten.
- b) De toelichting is er om u te helpen bij het begrijpen van de ABV. Geprobeerd is de inhoud van de ABV zo goed mogelijk weer te geven. Toch kan het gebeuren dat er op een enkel punt verschil is tussen de ABV en de toelichting. De tekst van de ABV gaat steeds voor op de toelichting. Het maakt daarbij niet uit of het verschil in uw of ons voordeel is.
- c) In de toelichting staan ook voorbeelden. Voorbeelden zijn alleen bedoeld ter verduidelijking. Behalve deze voorbeelden zijn er ook andere situaties waarvoor de ABV gelden. U kunt er dus niet vanuit gaan dat alleen de voorbeelden van belang zijn.
- d) In de toelichting staat boven de artikelen een korte samenvatting van de inhoud. Deze is alleen bedoeld om u een eerste indruk te geven van de inhoud. Er staat altijd meer in het artikel dan in de samenvatting.

De ABV zijn in gebruik vanaf 1 november 2009. De tekst is op 27 juli 2009 door de Nederlandse Vereniging van Banken neergelegd onder nummer 61/2009 bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam.



### **Artikel 1 Werkingsfeer**

*De ABV gelden voor elke relatie tussen u en ons. – Regels die speciaal voor een product of dienst gelden, vindt u in de overeenkomst of bijzondere voorwaarden voor dat product.*

De ABV gelden voor elke relatie die u met ons heeft of zal hebben. Het maakt niet uit hoe de relatie ontstaat. Als klant heeft u een klantrelatie met ons. Binnen die klantrelatie kunt u een relatie met ons hebben, omdat u een product of dienst van ons afneemt. Als u bijvoorbeeld een spaarrekening heeft, heeft u met ons een relatie voor die spaarrekening.

Per product of dienst sluit u een overeenkomst. Die overeenkomst en de bijzondere voorwaarden die daarbij horen, geven ook regels. Deze gelden naast de ABV. Denkt u bijvoorbeeld aan spaarvoorwaarden die speciaal voor sparen gelden. Als de overeenkomst of de bijzondere voorwaarden afwijken van de ABV, gaat die afwijking voor.

Het kan zijn dat u zelf ook algemene voorwaarden gebruikt (bijvoorbeeld als u een onderneming heeft). Dan gelden de ABV en niet uw eigen algemene voorwaarden. Uw eigen algemene voorwaarden gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken.

In de ABV staan de basisregels die tussen u en ons gelden, waar ook ter wereld. Het kan zijn dat u (ook) een relatie heeft met een buitenlandse vestiging van ons. Deze kan lokale voorwaarden hebben, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de in dat land geldende wetgeving. In dat geval gelden die lokale voorwaarden naast de ABV. Als er in die lokale voorwaarden iets staat wat strijdig is met iets in de ABV, dan gaan op dat punt de lokale voorwaarden voor op de ABV.

### **Artikel 2 Zorgplicht bank en cliënt**

*Wij hebben een zorgplicht en niets in deze ABV kan dit veranderen. – U heeft ook een zorgplicht en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.*

1. Wij moeten bij onze dienstverlening zorgvuldig zijn. Hierbij moeten wij zo goed mogelijk rekening houden met uw belangen. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in onze bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Een paar voorbeelden:

- a) U neemt contact met ons op om de afname van een product te bespreken. Wij mogen dan niet proberen u welbewust een product aan te praten waarvan wij weten dat u dat niet nodig heeft.
- b) U heeft een adviesrelatie met ons voor uw beleggingen. Als u dan een belegging wil doen die niet past binnen uw risicoprofiel dat u ons heeft opgegeven, moeten wij u daarop wijzen.

2. U moet zorgvuldig zijn tegenover ons en hierbij zo goed mogelijk met onze belangen rekening houden. U moet eraan meewerken dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en kunnen voldoen aan onze verplichtingen uit overeenkomst of wet. U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan gebruik voor:

- a) *strafbare feiten*  
U gebruikt bijvoorbeeld uw betaalrekening om geld wit te wassen, of om spaar- of beleggingsgelden te ontvangen terwijl u daarvoor een vergunning moet hebben en die vergunning niet heeft. Dit geldt ook als u uw rekening daarvoor laat gebruiken.



- b) *activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die schadelijk zijn voor de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel.*

U probeert bijvoorbeeld onze dienstverlening via onze website te verstoren door de website opzettelijk over te belasten.

### **Artikel 3** *Activiteiten en doeleinden*

*Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.*

Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en hebben wettelijke verplichtingen dit te doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening.

Als wij daarom vragen moet u ons informeren over:

- a) uw activiteiten en doelen
- b) waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
- c) hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.

Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.

### **Artikel 4** *Niet-openbare informatie*

*Niet-openbare informatie hoeven wij niet te gebruiken.*

Bij onze dienstverlening aan u kunnen wij gebruikmaken van informatie die wij van u krijgen. Ook kunnen wij informatie gebruiken die openbaar is. Openbare informatie is informatie waarmee iedereen bekend kan zijn, bijvoorbeeld omdat die informatie in de krant staat of op het internet.

Het kan zijn dat wij informatie hebben die niet openbaar is. U mag niet van ons verlangen dat wij deze informatie gebruiken voor onze dienstverlening aan u. Deze informatie kan eventueel ook koersgevoelig zijn. Een voorbeeld:

Het kan zijn dat bij ons vertrouwelijk bekend is dat het met een onderneming financieel slecht of juist heel goed gaat. Wij gebruiken die informatie dan niet bij een beleggingsadvies aan u.

### **Artikel 5** *Inschakeling derden*

*Wij mogen anderen inschakelen. – Bij uitvoering van uw opdracht of volmacht mogen wij met onszelf handelen. – Bij inschakeling van anderen moeten wij zorgvuldig te werk gaan.*

1. Wij hoeven niet alle werkzaamheden zelf te verrichten, maar kunnen daarbij ook anderen inschakelen. Een paar voorbeelden:

- a) Zaken, waardepapieren, effecten of financiële instrumenten kunnen wij door een ander laten bewaren. Wij mogen hierbij ook op eigen naam handelen.
- b) Bij de uitvoering van het betalingsverkeer zijn ook anderen betrokken.



c) Wij kunnen ook anderen inschakelen bij onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld om onze systemen te laten functioneren.

2. Het kan zijn dat u ons een opdracht of een volmacht geeft. Een volmacht betekent dat wij namens u (rechts-)handelingen kunnen verrichten waaraan u gebonden bent.

Als u ons een opdracht of een volmacht geeft, is bij de uitvoering daarvan vaak ook een wederpartij betrokken. Wij mogen ook zelf als wederpartij optreden. Wij geven een voorbeeld:

Wij hebben uw volmacht om tegoeden die u bij ons heeft, aan onszelf te verpanden (zie artikel 24 lid 1 ABV). Als wij die volmacht gebruiken handelen we namens u met onszelf.

Als wij een opdracht of een volmacht van u hebben, mogen wij deze ook doorgeven aan een ander. Die ander kan dan de volmacht gebruiken of de opdracht uitvoeren.

3. Wij kiezen anderen die wij inschakelen met de nodige zorgvuldigheid. Heeft u zelf een ander ingeschakeld of aangewezen, dan zijn de gevolgen daarvan voor u.

#### **Artikel 6** *Risico van verzendingen*

*Voor wie is het risico van verzendingen die wij voor u uitvoeren?*

Het kan zijn dat wij in uw opdracht geld verzenden of financiële instrumenten (zoals aandelen of obligaties). Het risico van verzending is dan voor ons. Als de verzending bijvoorbeeld verloren gaat, vergoeden wij u de waarde.

Het kan ook zijn dat wij in uw opdracht andere zaken of waardepapieren verzenden. Het risico van verzending is dan voor u. Denkt u bijvoorbeeld aan de verzending van een cognossement (een eigendomsbewijs van bepaalde goederen).

#### **Artikel 7** *Cliëntgegevens*

*Wij hebben gegevens nodig over u en uw vertegenwoordiger. Wijzigingen moet u ons doorgeven.*

##### Gegevens over uw identiteit en andere onderwerpen

Als wij daarom vragen moet u ons onder meer de volgende informatie geven:

a) *Informatie over natuurlijke personen:*

- i. voor- en achternamen, geboortedatum, woonplaats en burgerservicenummer.  
Als wij dit vragen moet u een geldig identiteitsbewijs aan ons tonen dat wij hiervoor geschikt vinden. Denkt u hierbij aan een paspoort. Wij zijn wettelijk verplicht uw identiteit te controleren.
- ii. burgerlijke staat en huwelijks-/partnerschapsgoederenregime.  
Van die informatie kan afhangen of u voor bepaalde handelingen elkaars toestemming nodig heeft of dat u eventueel gemeenschappelijk vermogen heeft waarop vorderingen verhaalbaar zijn.

b) *Informatie over zakelijke klanten:*

rechtsvorm, inschrijvingsnummer in het Handelsregister en/of andere registers, statutaire vestigingsplaats, BTW-nummer, inzicht in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur.



U moet er ook aan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren. Wij gebruiken deze informatie bijvoorbeeld voor de nakoming van wettelijke verplichtingen of voor onze dienstverlening aan u.

#### Uw vertegenwoordiger

Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Hij moet die informatie aan ons geven en eraan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren.

Die vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld zijn:

- a) een wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige (meestal moeder/vader)
- b) een gevolmachtigde
- c) een bestuurder van een rechtspersoon.

Het kan ook zijn dat u eerst geen vertegenwoordiger nodig heeft voor uw bankzaken, maar later wel. Dit moet dan meteen aan ons worden doorgegeven. Denkt u aan de volgende situaties:

- a) uw vermogen komt (deels) onder bewind
- b) u komt onder curatele
- c) u komt in een schuldsaneringsregeling, krijgt surseance van betaling of gaat failliet, of
- d) u kunt om een andere reden niet zelf alle rechtshandelingen (onaantastbaar) verrichten.

#### Wijzigingen doorgeven

Veranderingen in gegevens over u en uw vertegenwoordiger moeten meteen aan ons worden doorgegeven. Dit is belangrijk voor de uitvoering van onze wettelijke verplichtingen en onze dienstverlening aan u.

#### Opslaan van informatie

Wij mogen de informatie registreren en bewaren. Soms zijn wij daartoe zelfs verplicht. Ook mogen wij van de documenten waaruit deze informatie blijkt een kopie maken voor onze administratie.

### **Artikel 8 Handtekening**

#### *Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?*

Met uw handtekening kunt u uw akkoord geven als u ons een opdracht geeft of een andere handeling met ons verricht. Om uw handtekening te kunnen herkennen, willen wij weten hoe uw handtekening eruit ziet. Wij kunnen u vragen om een voorbeeld van uw handgeschreven handtekening en daarbij nadere aanwijzingen geven. U voldoet dan meteen hieraan. Dit geldt ook voor uw vertegenwoordiger.

Wij mogen op het voorbeeld van uw handtekening afgaan, totdat u ons mededeelt dat uw handtekening is veranderd. Dit geldt ook voor de handtekening van uw vertegenwoordiger.

Het kan zijn dat u of uw vertegenwoordiger in verschillende rollen tegenover ons optreedt. Het is namelijk mogelijk zelf klant te zijn en daarnaast vertegenwoordiger van een of meer anderen. Als u of uw vertegenwoordiger in de ene rol een handtekening aan ons geeft, mogen wij ook in alle andere rollen op dit voorbeeld afgaan. Denkt u bijvoorbeeld aan het volgende geval:

U wijst als klant een vertegenwoordiger aan die zelf ook klant van ons is. Als uw vertegenwoordiger in zijn rol van klant al een voorbeeld van zijn handtekening aan ons heeft gegeven, mogen wij daarop ook afgaan wanneer hij voor u optreedt.



### **Artikel 9** *Volmacht en vertegenwoordigingsbevoegdheid*

*U kunt zich door iemand laten vertegenwoordigen maar wij kunnen hieraan regels stellen.*

*– Wijzigingen moet u meteen doorgeven. – U en uw vertegenwoordiger houden elkaar op de hoogte.*

**1. Vertegenwoordiging** U kunt zelf met ons handelen, maar ook een volmacht aan een ander geven om namens u te handelen. Als iemand met een volmacht namens u handelt, bent u daaraan gebonden. De gevolmachtigde is niet bevoegd zijn volmacht aan een ander door te geven. Een voorbeeld:

U geeft uw meerderjarige zoon of dochter een volmacht om betalingen van uw rekening te doen. U bent dan aan die betalingen gebonden. Uw zoon of dochter mag die volmacht niet doorgeven aan een ander, zoals zijn of haar partner.

Wij kunnen voorschrijven hoe de volmacht kan worden gegeven en waaraan de volmacht moet voldoen. Dit helpt misverstanden te voorkomen en komt de efficiency ten goede.

Wij zijn niet verplicht om met uw gevolmachtigde te (blijven) handelen. Het kan zijn dat wij dit weigeren, bijvoorbeeld wegens:

- bezwaar tegen de persoon van de gevolmachtigde (bijvoorbeeld omdat deze zich misdraagt)
- twijfel over de geldigheid of de omvang van de volmacht.

### **2. Wijziging in vertegenwoordiging**

Verandering of einde van de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger moet u meteen schriftelijk aan ons laten weten. Zolang u dit niet heeft gedaan, mogen wij aannemen dat die bevoegdheid ongewijzigd bestaat. U mag er niet van uitgaan dat wij op andere wijze te weten komen dat de bevoegdheid verandert of eindigt. Voorbeelden:

- U bent een zakelijke klant. De bevoegdheid van bestuurders of gevolmachtigden die voor u kunnen optreden is ingeschreven in het Handelsregister. Als de bevoegdheid van een van hen eindigt, zult u dit aan het Handelsregister moeten doorgeven. U moet dit echter ook meteen aan ons meedelen. Zolang u dit niet heeft gedaan, mogen wij ervan uitgaan dat de bevoegdheid nog bestaat.
- U bent een particuliere klant en u heeft een voogd als wettelijke vertegenwoordiger. Als u een andere voogd krijgt, moet dit meteen aan ons worden meegedeeld. In de praktijk zal uw voogd dit voor u doen.

Na uw mededeling dat de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger is geëindigd of veranderd, hebben wij korte tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Het kan zijn dat uw vertegenwoordiger voor of kort na die mededeling nog een opdracht had gegeven. Als de uitvoering daarvan redelijkerwijs niet is te voorkomen, dan bent u daaraan gebonden.

### **3. Uw vertegenwoordiger moet zich aan dezelfde regels houden als u. U moet elkaar informeren.**

Alle regels die voor u gelden in uw relatie met ons, gelden ook voor uw vertegenwoordiger. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw vertegenwoordiger zich daaraan houdt. Ook moeten u en uw vertegenwoordiger elkaar steeds goed blijven informeren over alles wat er in uw relatie met ons van belang kan zijn. Een voorbeeld:



Uw vertegenwoordiger heeft een bankpas waarvan hij namens u gebruik kan maken. Hij moet zich dan aan dezelfde veiligheidsvoorschriften houden als u. Als de bank deze voorschriften aan u bekendmaakt, moet u deze meteen aan uw vertegenwoordiger doorgeven.

#### **Artikel 10 Persoonsgegevens**

##### *Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?*

Wij mogen persoonsgegevens van u en uw vertegenwoordiger verwerken. Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie geven over een bepaald iemand. Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens zoals uw geboortedatum, adres of geslacht of gegevens over de producten of diensten die u van ons afneemt. Verwerken van persoonsgegevens betekent onder meer verzamelen, bewaren en gebruiken hiervan. Als wij met andere rechtspersonen voor de wet een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen onze groep.

Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan wet- en regelgeving en de ons bindende gedragscodes. Binnen dit kader is verwerking onder meer mogelijk voor de volgende doelen: beoordeling en acceptatie van de (toekomstige) klant, beheer en uitvoering van de (klant-)relatie, betalingsverkeer, nakoming van wettelijke verplichtingen, commerciële doelen en marketing, wetenschappelijke en statistische doelen, veiligheidsdoelen en criminaliteitsbestrijding.

Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen voor onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze dienstverlening. Denkt u bijvoorbeeld aan anderen die wij inschakelen om onze systemen te laten functioneren of bij het uitvoeren van het betalingsverkeer.

Uitwisseling van gegevens kan meebrengen dat er gegevens terechtkomen in landen waar persoonsgegevens minder worden beschermd dan in Nederland.

Bevoegde autoriteiten van landen waar persoonsgegevens zich tijdens of na verwerking bevinden, kunnen naar die gegevens een onderzoek instellen.

#### **Artikel 11 (Beeld- en geluid-)opnamen**

##### *Mogen wij gesprekken met u opnemen of u filmen?*

Soms maken wij beeld- en/of geluidopnamen bij onze dienstverlening. Het kan zijn dat u daarop voorkomt. Als wij opnamen maken, houden wij ons daarbij aan wet- en regelgeving. Wij maken bijvoorbeeld opnamen voor:

a) *Een goede bedrijfsvoering en kwaliteitsbewaking*

Wij kunnen bijvoorbeeld telefoongesprekken opnemen om onze medewerkers te helpen u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

b) *Bewijslevering*

Wij kunnen bijvoorbeeld een opname maken van:

- een opdracht die u ons telefonisch geeft, of
- de telefonische melding die u aan ons doorgeeft van verlies of diefstal van uw bankpas.

c) *Criminaliteitsbestrijding*

Voorbeeld: beeldopnamen bij geldautomaten.





Het kan zijn dat u recht heeft op afgifte van een kopie van een beeld- en/of geluidopname of een uitgeschreven tekst van een geluidopname. U moet ons dan eerst de informatie geven die ons helpt om de opname terug te vinden. U moet ons in ieder geval de plaats, datum en tijd van de opname geven.

#### **Artikel 12** *Continuïteit in dienstverlening*

*Wij proberen te zorgen voor voorzieningen die goed werken. Storingen en onderbrekingen zijn toch mogelijk.*

Het normale verloop van onze dienstverlening is (ook) afhankelijk van (technische) voorzieningen zoals apparatuur, computers, software, systemen, netwerken en internet. Wij proberen ervoor te zorgen dat die voorzieningen goed werken.

Wat mag u hiervan verwachten? Niet dat er nooit een storing of onderbreking is. Helaas zijn die niet altijd te voorkomen. Wij hebben daar ook niet altijd zelf invloed op. Soms zal een (korte) onderbreking in de dienstverlening nodig kunnen zijn voor werkzaamheden zoals onderhoud. Wij proberen, binnen redelijke grenzen, storingen en onderbrekingen te vermijden of anders binnen redelijke tijd met een oplossing te komen.

#### **Artikel 13** *Overlijden cliënt*

*Wat als u bent overleden?*

1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven. In de praktijk zal dit worden gedaan door de vertegenwoordiger van uw nalatenschap.

Het kan zijn dat u voor uw overlijden ons nog een opdracht heeft gegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan een betaalopdracht. Totdat wij het schriftelijk bericht van uw overlijden hebben ontvangen, mogen wij opdrachten van u of uw vertegenwoordiger blijven uitvoeren. Na het overlijdensbericht hebben wij nog korte tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Hierdoor kan het gebeuren dat wij een opdracht die wij voor of kort na het overlijdensbericht ontvangen, toch nog (blijven) uitvoeren. Uw nalatenschap is daaraan gebonden als de uitvoering redelijkerwijs niet meer was te voorkomen.

2. Normaal gesproken weten wij niet wie uw erfgenamen zijn. Het is belangrijk te voorkomen dat uw nalatenschap in verkeerde handen valt. Als wij dit vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons daarom eerst een verklaring van erfrecht geven van een Nederlandse notaris. Ook kunnen wij andere documenten verlangen.

Soms vinden wij een verklaring van erfrecht niet nodig om te beoordelen wie er namens de nalatenschap mogen handelen. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen wij ook andere documenten of informatie voldoende vinden.

3. Wij hoeven aan uw erfgenamen geen informatie over handelingen en transacties te geven die wij al aan u hebben gegeven. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening.





#### **Artikel 14** *Naam en adres van de cliënt*

##### *Waarheen sturen wij uw post?*

1. U moet ervoor zorgen dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij post naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging moet u zo snel mogelijk schriftelijk aan ons doorgeven. Dit geldt ook voor een verandering in uw naam.

Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij ook ons eigen adres als uw adres beschouwen. Post die voor u op ons adres terechtkomt, geldt dan als door u ontvangen.

2. Het kan zijn dat u samen met één of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. U bent dan gezamenlijke klant bij ons. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het adres dat zij hiervoor aan ons hebben opgegeven. Als blijkt dat gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan mogen wij zelf kiezen naar welk van de adressen wij de post sturen.

#### **Artikel 15** *Nederlandse taal*

##### *In welke taal communiceren wij met u en wanneer is er een vertaling nodig?*

De communicatie tussen u en ons gaat in het Nederlands. Dit is anders als wij daarover schriftelijk met u een andere afspraak maken. In het internationale zakelijke bankverkeer komt het bijvoorbeeld wel voor dat voor Engels wordt gekozen.

Als u een document voor ons heeft in een andere taal dan het Nederlands, mogen wij een vertaling verlangen in het Nederlands. Een vertaling in een andere taal is alleen toegestaan als wij daarmee akkoord zijn. De kosten van het maken van de vertaling zijn voor u. De vertaling moet worden gemaakt door:

- a) een vertaler die in Nederland is beëdigd voor de taal van het document, of
- b) iemand anders die wij daarvoor geschikt vinden.

#### **Artikel 16** *Gebruik van communicatiemiddelen*

##### *Zorgvuldigheid en veiligheid bij communicatie*

Er zijn veel verschillende manieren om met elkaar te communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internet. Het risico bestaat dat er in de communicatie iets fout gaat. Zo is er bijvoorbeeld het risico dat wij een bericht ontvangen dat van u afkomstig is of lijkt te zijn, maar dat u niet, of niet zo, heeft verzonden. Het kan zijn dat u het bericht niet zelf heeft verzonden of dat het bericht onderweg een andere inhoud heeft gekregen. Denkt u bijvoorbeeld aan een criminele handeling of een technische fout.

Om te voorkomen dat er met communicatie iets fout gaat, moet u veilig en zorgvuldig met de communicatiemiddelen omgaan. Dit betekent bijvoorbeeld dat u uw computer of andere apparatuur zo goed mogelijk beveiligd tegen virussen, *malware* en ander misbruik en dat u altijd controleert of u via een beveiligde internetomgeving communiceert.



### **Artikel 17 Gegevens en opdrachten**

*Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening*

1. Om u goed van dienst te kunnen zijn hebben wij informatie van u nodig. U moet de informatie waar wij om vragen aan ons geven.

Het kan ook zijn dat wij u niet om informatie vragen maar dat u toch moet begrijpen dat wij die nodig hebben. Ook die informatie moet u ons geven. Een voorbeeld:

Voor uw beleggingen heeft u een beleggersprofiel. Als er iets verandert waardoor financiële risico's minder acceptabel voor u zijn, moet u er zelf aan denken om uw beleggersprofiel aan te (laten) passen.

Uw opdrachten, mededelingen en andere verklaringen aan ons (of iemand die wij hebben aangewezen), moeten tijdig, duidelijk, volledig en juist zijn. Als u bijvoorbeeld een betaling wilt laten uitvoeren, moet u het juiste nummer (cijfers en letters) opgeven van de rekening waarop u wilt betalen.

2. Wij kunnen nadere regels stellen voor uw opdrachten, mededelingen of andere verklaringen. Als wij dit doen moet u die naleven. Als wij bijvoorbeeld gebruik van een formulier of communicatiemiddel voorschrijven, moet u dit gebruiken.

3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen.

In bijzondere gevallen mogen wij een opdracht of gevraagde dienst weigeren ook al is aan alle eisen voldaan. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat wij een vermoeden van misbruik hebben.

### **Artikel 18 Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie**

*Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.*

Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben, in uw relatie met ons. Wij zijn wettelijk verplicht een betrouwbare administratie te voeren en staan onder toezicht. Een uittreksel uit onze administratie geldt als volledig bewijs. De inhoud daarvan geldt dus als juist. Uiteraard mag u tegenbewijs leveren.

De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen.

### **Artikel 19 Controle van door de bank verschaft gegevens en uitgevoerde opdrachten**

*U moet controleren of de gegevens die wij u verschaffen kloppen en of wij uw opdrachten juist hebben uitgevoerd. – Fouten moet u melden. – Wij kunnen fouten ook zonder uw toestemming verbeteren. – Gegevens die u al heeft ontvangen kunt u meestal opnieuw krijgen. U moet hiervoor betalen.*

#### **1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten**

Opgaven (zoals bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere gegevens) die u van ons



ontvangt, moet u zo spoedig mogelijk controleren op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Dit moet u ook doen als wij u dergelijke opgaven elektronisch ter beschikking stellen. Als datum van verzending of beschikbaarstelling van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst.

Het kan zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons melden. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan op eventuele fouten controleren.

U moet controleren of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit moet u zo spoedig mogelijk doen. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.

#### *2. Fouten melden en schade beperken*

Als u een fout ontdekt moet u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons melden. Als u dit tijdig doet, is herstel vaak eenvoudiger en kan schade mogelijk worden voorkomen.

Bovendien moet u alle redelijke maatregelen nemen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken. Een voorbeeld:

U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan moet u dit meteen aan ons melden en ervoor zorgen dat de resterende 900 ook worden verkocht. Daarmee wordt voorkomen dat er onnodig schade ontstaat door een eventuele koersdaling.

Als wij zelf ontdekken dat wij een fout hebben gemaakt, krijgt u hiervan bericht. Wij herstellen de fout zo spoedig mogelijk.

#### *3. Herstellen van fouten en terugdraaien van betalingen*

Voor het herstellen van een fout hebben wij uw instemming niet nodig. Denkt u hierbij ook aan het herstellen van een onjuiste boeking.

Het kan ook zijn dat wij een betaling voor u ontvangen van iemand die beschikkingsonbevoegd of handelingsonbekwaam was. Wij mogen die betaling dan terugdraaien. Denkt u bijvoorbeeld aan iemand die failliet was of onder curatele stond. Gevolg daarvan is dat iemand geen (onaantastbare) betaling kon verrichten.

#### *4. Eerder verstrekte gegevens*

Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt. Wij brengen hiervoor redelijke kosten in rekening. Soms krijgt u die gegevens niet. Dit is het geval als wij deze niet meer hebben of als wij daarvoor een goede andere reden hebben.

### **Artikel 20 Goedkeuring opgaven bank**

*Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.*

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen schriftelijk bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen.



Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel 19 ABV moet u onjuistheden en onvolledigheden zo spoedig mogelijk schriftelijk melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.

#### **Artikel 21 Bewaar- en geheimhoudingsplicht**

*U moet zorgvuldig omgaan met codes, formulieren en passen. – Als misbruik aannemelijk is moet u dit meteen melden.*

U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen die wij u ter beschikking stellen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken. Een paar voorbeelden.

##### a) *Codes (inclusief wachtwoorden)*

- i. U houdt alle codes voor anderen geheim. Dus ook voor uw huisgenoten, familie, vrienden en medewerkers van de bank. Als u een code zelf kiest, kiest u geen code die gemakkelijk te raden is.
- ii. U bewaart geen brief of andere tekst waarin de code is vermeld en noteert de code niet. Als u een code echt niet kunt onthouden en deze toch noteert, zorgt u er voor dat deze niet als code herkenbaar is en niet kan worden ontcijferd.
- iii. U zorgt er ook voor dat niemand de code kan zien als u die intoetst. U accepteert bij het intoetsen geen hulp.

##### b) *Bankpassen, betaalpassen of andere passen*

- i. Bewaar uw passen altijd veilig en uit het zicht.
- ii. Voorkom dat u de pas kwijtraakt of dat iemand de pas (stiekem) kan wegnemen.

##### c) *Formulieren en andere hulpmiddelen (zoals informatiedragers, communicatiemiddelen en beveiligingsmiddelen)*

- Ook deze bewaart u veilig en uit het zicht. Voorkom dat u deze kwijtraakt of dat iemand deze (stiekem) kan wegnemen.

Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas, of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of moet vermoeden, moet u dit meteen aan ons melden. Dit geldt ook voor het geval iemand een code van u kent. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.

Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (bijvoorbeeld voor het gebruik van uw bankpas). Die moet u ook nakomen. Dit is belangrijk om misbruik te voorkomen.

#### **Artikel 22 Provisies, rente en kosten**

*Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.*

1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding kan bestaan uit provisie (beloningen voor de dienstverlening) en uit rente en kosten. Vaak zal het tarief voor deze vergoeding vooraf met u zijn afgesproken.



Als dat niet zo is, brengen wij u onze gebruikelijke vergoeding in rekening. Wij mogen de hoogte van het tarief altijd wijzigen, tenzij wij schriftelijk een andere afspraak met u hebben gemaakt.

2. Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de hoogte van onze tarieven. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren.

3. Wij mogen de vergoeding voor onze dienstverlening van uw rekening afboeken. Wij hoeven dit niet vooraf aan u te laten weten. Het kan gebeuren dat door deze afboeking een tekort op uw rekening ontstaat. Dit tekort moet u dan meteen aanvullen door extra geld op uw rekening te zetten. U moet daar zelf aan denken en dit ook doen als wij er niet om vragen. U hoeft het tekort niet aan te vullen als wij uitdrukkelijk met u hebben afgesproken dat het tekort is toegestaan.

#### **Artikel 23 Creditering onder voorbehoud**

*Stel dat u verwacht via ons een betaling te ontvangen. Het komt voor dat wij dan bereid zijn hierop een voorschot aan u te geven. Dit wordt teruggedraaid als er met die betaling toch iets misgaat.*

Als wij via uw bankrekening of op andere wijze een bedrag voor u ontvangen, dan heeft u dat bedrag van ons te goed. Soms komt het voor dat wij het tegoed al voor u boeken terwijl wij het bedrag nog niet (definitief) hebben ontvangen. Op die manier kunt u alvast over het geld beschikken. Wij mogen de boeking van het tegoed echter weer terugdraaien, als wij zelf het bedrag niet voor u ontvangen of dit weer moeten teruggeven. Wij hoeven dit niet vooraf aan u te laten weten.

Een voorbeeld:

U ontvangt in het buitenland een cheque van iemand en vraagt via ons om uitbetaling daarvan. Eigenlijk heeft u het bedrag van de cheque pas van ons te goed als wij de betaling van de cheque definitief voor u hebben ontvangen. Soms zijn wij echter bereid het bedrag aan u voor te schieten en het bedrag alvast als uw tegoed te boeken. Dit heeft voor u als voordeel dat u het geld al kunt gebruiken. Het kan helaas gebeuren dat wij toch geen betaling voor u ontvangen of dat wij een voor u ontvangen betaling weer moeten teruggeven. Wij zullen dan ook het alvast op uw rekening geboekte tegoed moeten terugdraaien. Denkt u hierbij aan het geval dat de cheque ongedekt blijkt of vals. Dit is voor uw risico. Wij staan namelijk niet garant voor de betaling door uw schuldenaar.

Bij het terugdraaien van de boeking gelden de volgende regels:

- a) Als de muntsoort bij boeking van het tegoed is gewisseld, mogen wij de muntsoort weer terugwisselen naar de oorspronkelijke muntsoort. Dit doen wij tegen de koers van het moment van terugwisselen.
- b) Het kan gebeuren dat wij kosten maken in verband met het terugdraaien van de boeking. Die kosten zijn voor u. Dit kunnen bijvoorbeeld de kosten van het terugwisselen zijn.

#### **Artikel 24 Pandrecht**



*U geeft ons een pandrecht op bepaalde goederen, zoals uw tegoeden bij ons en aandelen waarin u via ons belegt. – Dit pandrecht geeft ons zekerheid voor de voldoening van uw schulden.*

1. Wij rekenen erop dat u het geld dat u ons schuldig bent, aan ons (terug)betaalt. Voor de zekerheid moet u ons een pandrecht geven op alles wat u nu of later aan geld of andere goederen van of via ons kan (terug)vorderen, inclusief alle nevenrechten die daarbij horen.

Met goederen bedoelen wij bijvoorbeeld:

- a) (geld-)vorderingen, roerende zaken, waardepapieren, effecten en andere financiële instrumenten, aandelen in verzameldepots, en
- b) alles wat voor deze goederen in de plaats komt (bijvoorbeeld een verzekeringsuitkering bij verlies of beschadiging van het aan ons verpande goed).

Bij nevenrechten kunt u bijvoorbeeld denken aan rente.

U geeft alles wat u van deze goederen nu al kunt verpanden, nu al aan ons in pand. Bovendien geeft u ons een volmacht om deze goederen namens u aan onszelf te verpanden en dit steeds opnieuw te doen. De volmacht betekent dat wij dit namens u mogen doen. U hoeft daarom niet telkens aparte pandakten te ondertekenen. Voor deze volmacht geldt verder het volgende:

- a) De volmacht houdt ook in dat wij alles mogen doen wat kan bijdragen aan de totstandkoming van de verpanding.
- b) Deze volmacht is onherroepelijk. Dit betekent dat u die niet kunt intrekken.
- c) Wij mogen de volmacht doorgeven aan een ander. Dit betekent dat ook die ander de verpanding kan uitvoeren.

De verpanding van al deze goederen is tot zekerheid voor alle schulden die u nu of later aan ons heeft. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.

2. U garandeert ons dat u bevoegd bent de goederen aan ons te verpanden. U garandeert ons ook dat anderen daarop nu of later geen (pand)recht of aanspraak hebben.

3. Als u over een verpand goed wilt beschikken kunt u ons vragen het pandrecht daarop prijs te geven. Wij zullen daaraan voldoen, als de overblijvende goederen waarop wij een pandrecht houden, ons voldoende dekking geven voor de schulden die u nu of later aan ons heeft. Het maakt daarbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.

Wij mogen de verpande goederen pas uitwinnen voor de voldoening van uw schulden aan ons, als u daarmee in verzuim bent. Denkt u bij verzuim bijvoorbeeld aan het geval dat u ons op een bepaalde datum moet betalen en u dit niet doet. Hierbij geldt verder het volgende:

- a) Wij kunnen de verpande goederen te gelde maken. Dit kunnen wij doen door de goederen te verkopen.
- b) Wij zullen niet méér verpande goederen te gelde maken dan nodig is voor de voldoening van uw schulden aan ons.
- c) Als wij verpande goederen te gelde hebben gemaakt, zullen we u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk laten weten.

Als wij een pandrecht op vorderingen hebben kunnen wij er ook voor kiezen die te innen. De ontvangen betaling kunnen wij dan gebruiken om onze vordering op u te voldoen.



### **Artikel 25 Verrekening**

*Wij mogen uw tegoeden en uw schulden bij ons tegen elkaar wegstrepen.*

Wij mogen alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u wegstrepen tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Een voorbeeld:

Wij hebben een vordering op u van 1.000 euro maar u heeft bij ons ook een spaarrekening met een tegoed van 800 euro. Wij mogen dan 800 euro van onze vordering op u wegstrepen tegen uw spaartegoed. Daarna bent u ons nog 200 euro schuldig.

Wij mogen ook verrekenen als:

- i. onze vordering niet opeisbaar is
- ii. uw vordering niet opeisbaar is
- iii. de vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden, en
- iv. onze vordering voorwaardelijk is.

Als wij niet opeisbare vorderingen volgens dit artikel willen verrekenen, geldt er een beperking. Wij mogen dan alleen verrekenen in de volgende gevallen:

- a) Iemand legt beslag op uw vordering op ons (bijvoorbeeld het tegoed op uw bankrekening) of probeert zich daarop op een andere manier te verhalen.
- b) Iemand krijgt een beperkt recht op uw vordering op ons. (Denkt u bij een beperkt recht aan een pandrecht of een recht van vruchtgebruik op het tegoed op uw bankrekening.)
- c) U draagt uw tegoed bij ons aan iemand over.
- d) U bent failliet of heeft surseance van betaling.
- e) Voor u geldt een wettelijke schuldsaneringsregeling of een andere insolventieregeling.

Deze beperking geldt niet als de vorderingen luiden in verschillende muntsoorten. In dat geval mogen wij wel altijd verrekenen.

Als wij volgens dit artikel gaan verrekenen, proberen wij u vooraf te informeren.

Vorderingen in verschillende muntsoorten verrekenen wij tegen de wisselkoers van de dag van verrekening.

### **Artikel 26 Zekerheden**

*Als wij dit vragen moet u ons zekerheid geven voor de betaling van uw schulden. – Dit artikel geeft enkele regels die voor zekerheden van belang kunnen zijn.*

1. Als wij dit aan u vragen moet u ons meteen (aanvullende) zekerheid geven voor de betaling van uw schulden. Deze zekerheid kan bijvoorbeeld zijn een pand- of hypotheekrecht op een goed van u. Door dit pand- of hypotheekrecht kunnen wij het goed te gelde maken, als u in verzuim bent. De opbrengst kunnen wij dan met voorrang boven andere schuldeisers gebruiken om uw schuld aan ons te voldoen.





Voor de zekerheid die u ons moet geven, geldt het volgende:

- a) Deze zekerheid is voor alle schulden die u nu of later aan ons heeft. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. De schuld kan bijvoorbeeld ontstaan door een lening, hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
- b) U hoeft niet meer zekerheid te geven dan in een redelijke verhouding staat tot uw verplichtingen aan ons. De zekerheid moet wel op ieder moment voldoende zijn voor de voldoening van de schulden die u nu of later aan ons heeft. Als dit niet (meer) zo is moet u de zekerheid meteen aanvullen of vervangen. De zekerheid kan onvoldoende zijn door daling van de (dekkings-)waarde, toename van het kredietrisico, een andere beoordeling van het kredietrisico, of door andere voor ons relevante factoren.
- c) U moet de zekerheid geven die wij wensen. Als wij bijvoorbeeld een pandrecht vragen op uw voorraden, kunt u niet in plaats daarvan een pandrecht geven op uw inventaris.
- d) Als u daarom vraagt, dan laten wij u weten waarom wij de (nieuwe) zekerheid willen.

2. Als een andere bank (een deel van) onze onderneming voortzet, is het van belang dat deze gebruik kan maken van onze pand- en hypotheekrechten voor uw schulden. Onze afspraak met u is daarom dat onze pand- en hypotheekrechten voor uw schulden in dat geval ook bedoeld zijn als zekerheden voor die andere bank. Als de zekerheden gelden voor schulden die u in de toekomst aan ons heeft, gelden zij ook voor schulden die u in de toekomst aan die andere bank heeft.

3. Wij kunnen onze pand- of hypotheekrechten op ieder moment geheel of gedeeltelijk door opzegging beëindigen.

4. Als wij een (nieuwe) zekerheid krijgen, betekent dit niet dat een (bestaande) zekerheid daardoor eindigt. Dit is anders als wij dit uitdrukkelijk met u afspreken. Denkt u aan het geval dat wij met u afspreken dat u nieuwe zekerheid geeft om bestaande zekerheid te vervangen.

5. Het kan zijn dat wij volgens eerdere algemene (bank-)voorwaarden al zekerheden, rechten op zekerheden en bevoegdheden om te verrekenen hebben. Deze (blijven) gelden naast de zekerheden, rechten op zekerheden en verrekenbevoegdheden die wij volgens deze ABV hebben.

#### **Artikel 27 Onmiddellijke opeisbaarheid**

*U moet correct aan uw verplichtingen voldoen. Als u dit niet doet kunnen wij al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken.*

U moet al uw verplichtingen aan ons tijdig, volledig en op de juiste manier nakomen. Met verplichtingen bedoelen wij niet alleen geldschulden die u aan ons heeft, maar ook andere verplichtingen. Denkt u bijvoorbeeld aan uw zorgplicht in artikel 2 lid 2 ABV.

Het kan zijn dat u toch in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij mogen dan al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken, dus ook de vorderingen uit een overeenkomst die u wel correct nakomt. Wij maken van dit recht geen gebruik als uw verzuim van weinig betekenis is.



Als wij onze vorderingen opeisbaar maken, doen wij dat door een schriftelijke verklaring waarin wij vermelden wat u verkeerd heeft gedaan. Als de vorderingen opeisbaar zijn, kunnen wij meteen betaling van u eisen.

#### **Artikel 28 Bijzondere kosten**

*Welke bijzondere kosten kunnen wij u in rekening brengen?*

1. Het kan zijn dat wij worden betrokken bij een geschil tussen u en een ander, bijvoorbeeld een beslag of een procedure. Dit kan dan voor ons kosten meebrengen. Die kosten moet u volledig aan ons vergoeden. Wij zijn immers geen partij bij het geschil tussen u en die ander. Denkt u bijvoorbeeld aan de kosten voor de behandeling van een beslag dat een schuldeiser van u legt op uw goederen bij ons. Kosten kunnen bijvoorbeeld ook zijn de kosten van inschakeling van een advocaat.

2. Er kunnen ook andere bijzondere kosten voor ons ontstaan in verband met onze relatie met u. Die moet u aan ons vergoeden voor zover dit redelijk is. Denkt u bijvoorbeeld aan porto-, telefoon- en taxatiekosten, maar ook aan rechtsbijstandskosten. Het kan zijn dat wij in een procedure met u meer rechtsbijstandskosten maken dan het bedrag dat u volgens de wettelijke kostenveroordeling aan ons zou moeten voldoen. Wanneer u die procedure verliest, moet u toch onze volledige rechtsbijstandskosten vergoeden, voor zover dit redelijk is.

#### **Artikel 29 Belastingen en heffingen**

*Belastingen en heffingen in verband met onze dienstverlening aan u komen voor uw rekening.*

Uit onze relatie met u kunnen belastingen, heffingen en dergelijke voortvloeien. Deze moet u aan ons vergoeden. Denkt u aan bedragen die wij moeten betalen in verband met onze dienstverlening aan u (bijvoorbeeld leges bij de vestiging van zekerheden).

Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen.

#### **Artikel 30 Vorm mededelingen**

*Hoe kunt u ons iets laten weten?*

Als u ons iets wilt laten weten, dan moet u dat schriftelijk doen. Schriftelijk betekent hier op papier en niet bijvoorbeeld met een e-mail. U mag mededelingen anders doen als u dit uitdrukkelijk met ons heeft afgesproken. Zo kunt u bijvoorbeeld gebruikmaken van de formulieren die wij binnen internetbankieren voor u klaarzetten, bijvoorbeeld voor het geven van een betaalopdracht.

#### **Artikel 31 Incidenten en calamiteiten**

*Uw medewerking bij (dreigende) incidenten en calamiteiten.*

Het kan gebeuren dat een ernstige gebeurtenis onze dienstverlening dreigt te verstoren, verstoort of heeft verstoord. Denkt u bijvoorbeeld aan een aanval van hackers op het bancaire internetsysteem. Wij kunnen u binnen redelijke grenzen vragen ons te helpen om ongestoorde dienstverlening mogelijk te maken en schade zoveel mogelijk te voorkomen. U moet hieraan voldoen. Noodzakelijk is wel dat u altijd controleert of de vraag van ons afkomstig is.



### **Artikel 32** *Partiële nietigheid of vernietigbaarheid*

*Wat is het gevolg als er een bepaling (gedeeltelijk) ongeldig blijkt?*

Stel dat een bepaling in deze ABV nietig is of wordt vernietigd. Die bepaling is dan ongeldig. In plaats van die ongeldige bepaling geldt dan een bepaling die zoveel mogelijk daarop lijkt en wel geldig is. De overige bepalingen in de ABV blijven gewoon geldig.

### **Artikel 33** *Toepasselijk recht*

*Hoofregel: op de relatie tussen u en ons is het Nederlandse recht van toepassing.*

Op onze relatie met u is het Nederlandse recht van toepassing. Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken. Wat onze relatie met u inhoudt, is geregeld in artikel 1 ABV.

### **Artikel 34** *Klachten en geschillen*

*Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?*

1. Stel dat u niet tevreden bent over een product of dienst van ons. U kunt dan niet meteen naar een rechter of een klachten- of geschillencommissie. U moet uw klacht eerst bij ons indienen en onze interne klachtenprocedure volgen. Wij bekijken dan of uw klacht terecht is. Informatie over de te volgen procedure is bij ons verkrijgbaar. Als u het niet eens bent met onze reactie, dan kunt u het geschil voorleggen aan een bevoegde klachten- of geschillencommissie of aan de rechter.

2. In een procedure voor de rechter is alleen de Nederlandse rechter bevoegd. Dit geldt als u de rechter inschakelt maar ook als wij dit doen. Uitzonderingen hierop zijn:

- a) Als dwingend recht een andere rechter aanwijst, zijn u en wij daaraan gebonden.
- b) Als er een voor u in aanmerking komende buitenlandse rechter is, kunnen wij het geschil ook aan hem voorleggen.

### **Artikel 35** *Opzegging van de relatie*

*U kunt de (klant-)relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.*

U kunt de (klant-)relatie tussen u en ons schriftelijk opzeggen. Wij kunnen dit ook. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting (anders dan bij artikel 27 ABV). Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

Na opzegging worden de overeenkomsten zo snel mogelijk afgewikkeld. Het kan zijn dat dit enige tijd kost, omdat er een termijn is die moet worden nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht. Denkt u hierbij aan de ABV en de voor die overeenkomsten geldende bijzondere voorwaarden.

**Artikel 36 Contractoverneming**

*Wij kunnen onze onderneming (deels) overdragen aan een ander. Ook producten of diensten die u van ons afneemt kunnen mee overgaan. U wordt dan klant van degene die onze onderneming (deels) overneemt.*

Het kan gebeuren dat wij onze onderneming (deels) willen overdragen aan een ander. Mogelijk willen wij dan ook de rechtsverhouding mee overdragen die wij met u hebben uit een overeenkomst met u. U verleent nu alvast uw medewerking hieraan. Wij geven een voorbeeld:

Wij dragen onze activiteiten over aan een andere bank. Dit kan betekenen dat overeenkomsten die wij met u hebben mee overgaan naar die andere bank. U krijgt hiervan een mededeling en wordt dan klant van die andere bank.

**Artikel 37 Wijzigingen en aanvullingen van de algemene bankvoorwaarden**

*Dit artikel geeft aan hoe wijzigingen en aanvullingen van de ABV plaatsvinden. Die wijzigingen of aanvullingen kunnen bijvoorbeeld nodig zijn door technische of andere ontwikkelingen.*

De ABV kunnen worden gewijzigd of aangevuld. Voordat wijzigingen of aanvullingen ingaan, worden representatieve Nederlandse consumenten- en ondernemersorganisaties benaderd voor overleg. In dit overleg kunnen deze organisaties zich uitspreken over wijzigingen of aanvullingen en over de manier waarop u daarover wordt geïnformeerd.

De nieuwe tekst wordt neergelegd bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam. Wijzigingen en aanvullingen gaan pas 60 dagen hierna in.