



Voorwaarden

voor Zakelijk bankieren bij Van Lanschot Bankiers

U hebt of sluit een overeenkomst met Van Lanschot Bankiers. Bij deze overeenkomst horen afspraken. Deze afspraken noemen we voorwaarden. De belangrijkste voorwaarden vindt u in deze brochure Voorwaarden voor Zakelijk bankieren bij Van Lanschot Bankiers. Lees de voorwaarden goed. Als u uw handtekening onder de overeenkomst zet, dan gelden vanaf dat moment deze voorwaarden.

Inhoudsopgave

Hoe leest u deze brochure?	3
1. Informatie over Van Lanschot Bankiers	4
2. Algemene Voorwaarden Rekening-courant voor niet-Consumenten	5
3. Algemene Voorwaarden Betaaldiensten niet-Consumenten	9
4. Algemene Voorwaarden voor Online Diensten	19
5. Algemene Voorwaarden F. van Lanschot Bankiers N.V.	24

Hoe leest u deze brochure?

In deze brochure staan de voorwaarden die horen bij de overeenkomst die u hebt met ons. Wij hebben in deze brochure de belangrijkste voorwaarden gebundeld. Deze voorwaarden zijn van toepassing vanaf het moment dat u bij ons cliënt bent.

Hieronder leest u wat u in de verschillende hoofdstukken in deze brochure kunt vinden.

1. Welke informatie vindt u in de verschillende hoofdstukken in deze brochure?

1. Informatie over Van Lanschot Bankiers
In dit hoofdstuk vindt u informatie over wie wij zijn en wat wij doen.
2. Algemene Voorwaarden Rekening-courant voor niet-Consumenten
In dit hoofdstuk vindt u onze algemene voorwaarden die een aanvulling zijn op de Algemene Bankvoorwaarden uit hoofdstuk 5.
3. Algemene Voorwaarden Betaaldiensten niet-Consumenten
In dit hoofdstuk vindt u alle voorwaarden die te maken hebben met betalen. Bijvoorbeeld voorwaarden voor betaalopdrachten of bankpassen.
4. Algemene Voorwaarden voor Online Diensten
In dit hoofdstuk vindt u alle voorwaarden die te maken hebben met online diensten. Bijvoorbeeld voorwaarden voor inloggen.
5. Algemene Bankvoorwaarden
In dit hoofdstuk vindt u de Algemene Bankvoorwaarden. Deze voorwaarden gelden zolang u cliënt bent van Van Lanschot Bankiers. De voorwaarden zijn opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en zijn bij elke bank in Nederland hetzelfde. In onze Algemene Bankvoorwaarden staan de basisregels over hoe wij en u met elkaar omgaan. Deze regels gelden voor alle overeenkomsten die wij met u hebben gesloten.

2. Aparte voorwaarden voor producten en diensten

Voor een aantal producten en diensten hebben we nog aparte overeenkomsten met daarbij horende voorwaarden. Bijvoorbeeld als u gaat beleggen of als u bij ons een lening afsluit.

3. Hebt u vragen?

Hebt u vragen of zoekt u andere informatie? Ga dan naar onze website, www.vanlanschot.nl, of bel met uw adviseur. U kunt ook bellen met Van Lanschot Client Services. Deze afdeling kunt u op werkdagen bereiken van 8.30 uur tot 21.00 uur, telefoon 0800 1737, vanuit het buitenland +31 73 687 18 97.. U kunt ook een e-mail sturen naar vanlanschot@vanlanschot.com.

1. Informatie over Van Lanschot Bankiers

U sluit de overeenkomst met F. van Lanschot Bankiers N.V. We noemen ons ook Van Lanschot Bankiers.

Wie is Van Lanschot Bankiers?

Wij zijn de oudste onafhankelijke bank in Nederland. Ons adres is:

Hooge Steenweg 29
5211 JN 's-Hertogenbosch.

U kunt ons ook bereiken via onze website, www.vanlanschot.nl. U kunt ook bellen met Van Lanschot Client Services. Deze afdeling is bereikbaar op werkdagen van 8.30 uur tot 21.00 uur, telefoon 0800 1737, vanuit het buitenland +31 73 687 18 97. U kunt ook een e-mail sturen naar vanlanschot@vanlanschot.com.

Wij zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel 's-Hertogenbosch, nummer 16038212, btw-identificatienummer NL.004 670632.B.01.

Wij zijn geregistreerd in het Wft-register. Daardoor staan wij onder toezicht van:

De Nederlandsche Bank N.V. (DNB)
Postbus 98
1000 AB Amsterdam

en van de:

Autoriteit Financiële Markten (AFM)
Postbus 11723
1001 GS Amsterdam.

Informatie over onze inschrijving in de registers kunt u vinden op de websites www.register.dnb.nl/dnb en www.afm.nl/registers.

Wat doet Van Lanschot Bankiers?

Van Lanschot biedt u persoonlijke financiële dienstverlening. U kunt bij ons beleggen. Ook bieden wij betaal- en spaarrekeningen en verstrekken wij leningen, bijvoorbeeld voor uw huis of iets anders.

2. Algemene Voorwaarden Rekening-courant voor niet-Consumenten

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden Rekening-courant;
- b. **bank:** F. van Lanschot Bankiers N.V., statutair gevestigd te 5211 JN 's-Hertogenbosch, alwaar haar hoofdkantoor is gevestigd aan de Hooge Steenweg 29;
- c. **cliënt:** de rechtsperso(o)n(en), natuurlijk perso(o)n(en) die handelt/handelen in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, maatschap, vennootschap onder firma, commanditaire vennootschap, ten name van wie de *rekening-courant* in de administratie van de *bank* is gesteld;
- d. **rekening-courant:** een of meer door de *cliënt* bij de *bank* aangehouden rekeningen, ongeacht hun benaming en in al haar bij de *bank* voorkomende verschijningsvormen, waaronder mede begrepen zijn de geldrekeningen, zoals bedoeld in de Voorwaarden voor de Beleggingsdienstverlening bij Van Lanschot. Niet bedoeld zijn spaar- en/of depositorekeningen die niet voor het betalingsverkeer worden aangewend;
- e. **krediet:** krediet(en) in *rekening-courant* die op grond van de *kredietovereenkomst* aan de *cliënt* zijn verstrekt;
- f. **kredietovereenkomst:** de overeenkomst tussen *cliënt* en *bank*, waarbij de *bank* *cliënt* (mede) een *krediet* in *rekening-courant* ter beschikking stelt of heeft gesteld, onder de aldaar tussen *bank* en *cliënt* specifiek overeengekomen voorwaarden en condities.

2. Werkingsfeer

- 1 De *voorwaarden* zijn van toepassing op alle door de *bank* aangeboden vormen van *rekening-courant*, in alle bij de *bank* voorkomende verschijningsvormen, ongeacht of er *krediet* is toegestaan.
- 2 Indien en voor zover daarvan in de *voorwaarden* niet is afgeweken, zijn de Algemene Voorwaarden van F. van Lanschot Bankiers N.V. en de Voorwaarden voor de Beleggingsdienstverlening bij Van Lanschot eveneens van toepassing op de rechtsverhouding tussen *cliënt* en de *bank*. Indien de *rekening-courant* een betaalrekening is als bedoeld in de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten voor niet-Consumenten van de *bank*, zijn tevens die Algemene Voorwaarden Betaaldiensten voor niet-Consumenten van toepassing. Ingeval van strijd tussen de *voorwaarden* en de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten voor niet-Consumenten, gaan die laatste voor.
- 3 Voorts kunnen naast de *voorwaarden* en de hierboven vermelde voorwaarden/bepalingen/reglementen, andere, ook in verband met het gekozen communicatiemiddel specifiek ingestelde voorwaarden of bepalingen op de rechtsverhouding tussen *cliënt* en *bank* van toepassing zijn.

3. Rekening-courant geadmistreerd op naam van verschillende cliënten/hoofdelijkheid

- 1 Indien een *rekening-courant* op naam van verschillende *cliënten* is gesteld, zijn de *cliënten* – tenzij schriftelijk anders met de *bank* is overeengekomen – zowel gezamenlijk als ieder afzonderlijk bevoegd over het saldo te beschikken en geldt het volgende:
 - 1.1 Na overlijden van een *cliënt* kan (kunnen) de overblijvende rekeninghouder(s) over het tegoed op de *rekening-courant* blijven beschikken.
 - 1.2 Na overlijden van een *cliënt* heeft/hebben diens erfgenaam/erfgenamen gezamenlijk dezelfde rechten om over een creditsaldo te beschikken als de overleden *cliënt*;
 - 1.3 Na schriftelijke opzegging door een *cliënt* van de bevoegdheid om afzonderlijk over het saldo te beschikken mag slechts door de *cliënten* gezamenlijk over het saldo worden beschikt; een verleende volmacht komt door deze opzegging te vervallen;
 - 1.4 De *bank* behoudt zich het onherroepelijke recht voor om in bepaalde gevallen, welke uitsluitend ter beoordeling van de *bank* zijn, de *cliënten* slechts gezamenlijk te laten beschikken over de *rekening-courant(en)*, ongeacht of de volmachten van *cliënten* over en weer zijn ingetrokken. De *bank* zal *cliënten* terstond schriftelijk hiervan mededeling doen;
 - 1.5 Erkenning van het saldo door een *cliënt* is bindend voor alle andere *cliënten*, behoudens tegenbewijs;
- 2 Indien een *rekening-courant* op naam van meerdere *cliënten* is gesteld en er door de *bank* een *krediet* is toegestaan, dan zijn de *cliënten* – tenzij schriftelijk anders met de *bank* is overeengekomen – onherroepelijk hoofdelijk aansprakelijk voor al hetgeen de *bank* uit welken hoofde ook van *cliënt(en)* te vorderen heeft of zal hebben. Mededelingen van de *bank* aan één in de *kredietovereenkomst* genoemde *cliënt* zullen gelden als mededelingen aan alle hoofdelijk verbonden *cliënten*, tenzij anders aangegeven. Deze bepaling is niet van toepassing indien de *cliënten* hoofdelijk jegens de *bank* zijn verbonden op grond van een separate (eenzijdige) hoofdelijke aansprakelijkheidsverklaring.

- 3 Indien een *rekening-courant* op naam van meer *cliënten* is gesteld en er door de *bank* geen *krediet* is toegestaan, dan zijn de *cliënten* onherroepelijk hoofdelijk aansprakelijk voor alle huidige en toekomstige debetstanden.

4. Toekenning en gebruik krediet

- 1 *Krediet* in *rekening-courant* dat is toegekend in een *kredietovereenkomst* kan, binnen de daartoe overeengekomen limiet, worden aangewend voor het opnemen van gelden, met inachtneming van het (de) daaromtrent overeengekomen bestedingsdoel(en).
- 2 Een eventueel ten laste van *cliënt* in de administratie van de *bank* voorkomend obligo uit hoofde van door de *bank* gestelde garanties, geopende accreditieven, gediscoteerde wissels, valuta-termijnaffaires, niet gedekte marginverplichtingen of uit welke anderen hoofde ook, zal in bovengenoemde limiet begrepen zijn, tenzij anders overeengekomen is.

5. Opzegging rekening-courant

- 1 Iedere *cliënt* of de *bank* kan zonder opzeggingstermijn de *rekening(en)-courant* opzeggen. Is echter de *rekening-courant* een betaalrekening als bedoeld in de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten van de *bank*, dan moeten de daar genoemde opzegtermijnen in acht worden genomen. Indien de *rekening-courant* geadmineistreerd is op naam van verschillende *cliënten*, die slechts gezamenlijk bevoegd zijn om over de rekening(en)-courant te beschikken, dan kunnen alleen de gezamenlijke *cliënten* of de *bank* de *rekening(en)-courant* opzeggen.
- 2 Een creditsaldo op de *rekening(en)-courant* is, na opzegging door *cliënt* of de *bank* en na verrekening door de *bank* van nog uitstaande debetsaldi, provisies, kosten en (achterstallige) rente(s), op andere rekening(en)-courant van *cliënt(en)*, terstond opeisbaar. Indien het creditsaldo echter een bedrag van EUR 10.000,00 te boven gaat, dan kan de *bank* verlangen dat de *cliënt* de contante terugbetaling ten minste drie werkdagen tevoren bij de *bank* schriftelijk aankondigt.
- 3 Indien na opzegging door *cliënt* of de *bank* sprake is van een debetsaldo, al dan niet resterend na verrekening door de *bank*, van nog uitstaande debetsaldi, provisies, kosten en (achterstallige) rente(s) met aanwezige creditsaldi en/of andere vermogenswaarden, bijvoorbeeld bij de *bank* in bewaring gegeven effecten, obligaties etc, dan is dat debetsaldo terstond opeisbaar. *Cliënt* dient uiterlijk binnen zeven (7) werkdagen het opeisbare debetsaldo te voldoen ten kantore van de *bank*, alwaar de *rekening(en)-courant* worden geadmineistreerd.

6. Schorsing kredietgebruik

- 1 De *bank* kan na schriftelijke mededeling aan *cliënt*, indien *cliënt* niet voldoet aan zijn verplichtingen uit hoofde van de *kredietovereenkomst*, het kredietgebruik terstond schorsen, voor een periode van maximaal twaalf (12) kalender-maanden.
- 2 Indien de *bank* gebruik wenst te maken van haar recht het kredietgebruik terstond te schorsen, dan zal zij dat doen onder opgaaf van redenen.

7. Vergoeding bij limietoverschrijding

- 1 Bij overschrijding van de onder 4.1 genoemde limiet brengt de *bank*, tenzij tussen *cliënt* en *bank* anders overeengekomen, een overschrijdingsprovisie in rekening van 3,75% per kwartaal. De *bank* berekent de overschrijdingsprovisie op dagbasis over het bedrag dat hoger is dan de limiet. De *bank* brengt de overschrijdingsprovisie per kalenderkwartaal achteraf in rekening.

8. Rente en kosten

- 1 Alle kosten waartoe de *rekening-courant* en/of de uitvoering van de *kredietovereenkomst* aanleiding geven – daaronder begrepen de kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke invordering – zijn voor rekening van de debiteur. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op vijftien procent (15%) van het te incasseren bedrag met een minimum van vijftig euro (€ 50,-). Voor zover de *bank* aantoont dat de gemaakte buitengerechtelijke incassokosten hoger zijn dan vijftien procent (15%) van het te incasseren bedrag, komen de gemaakte buitengerechtelijke incassokosten volledig ten laste van de debiteur.
- 2 De *cliënt* is wettelijke rente verschuldigd vanaf de dag van opeising van het *krediet* tot de dag van algehele voldoening.
- 3 Ingeval van een ongeregelde debetstand in *rekening-courant*, waaronder begrepen wordt een debetstand in *rekening-courant* zonder dat er sprake is van een *krediet* overeengekomen in een *kredietovereenkomst*, zal de *bank* de daarvoor vigerende ongeregelde debetrente in rekening brengen. Deze debetrente zal door de *bank* vooraf worden vastgesteld en per kwartaal achteraf in rekening worden gebracht.

- 4 Indien er door derden conservatoir en/of executoriaal beslag wordt gelegd op de tegoeden die *cliënt*, al dan niet aanhoudt in *rekening-courant*, ongeacht of zulks een beslaglegging per saldo tegoeden treft, dan zal de *bank* daarvoor een vergoeding voor te maken kosten in rekening brengen bij *cliënt*. De *cliënt* zal hierover terstond na beslaglegging schriftelijk worden geïnformeerd.

9. Opeisingsgronden

- 1 Het debetsaldo in *rekening-courant* kan, na verrekening, tezamen met de rente en met al het overige door de *cliënt* uit hoofde van de *kredietovereenkomst* verschuldigde, onmiddellijk en in zijn geheel door de *bank* worden opgeëist, zonder dat een sommatie of ingebrekestelling zal zijn vereist:
- indien de *cliënt* enige verplichting jegens de *bank* uit hoofde van de *kredietovereenkomst* of uit welke anderen hoofde ook, niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt;
 - indien de *cliënt* enigerlei verplichting uit hoofde van enige andere geldlenings- of financieringsovereenkomst(en) met de *bank* of één van haar dochterondernemingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt;
 - indien de *cliënt* besluit tot beëindiging van zijn beroep of bedrijf, tot gehele of gedeeltelijke staking, verkoop, verhuur of vervreemding van zijn onderneming of praktijk, indien de *cliënt* wordt geschorst in de uitoefening van zijn ambt of functie of daaruit wordt ontzet of ontslagen, indien een voor de uitoefening van het beroep of bedrijf van de *cliënt* noodzakelijke bevoegdheid, vergunning of inschrijving vervalt of aan de *cliënt* wordt ontzegd of ontnomen, indien de aard van het door de *cliënt* uitgeoefende beroep of bedrijf naar het oordeel van de *bank* ingrijpend wordt gewijzigd, indien de *cliënt* besluit tot (gedeeltelijke) verplaatsing van de uitoefening van zijn beroep of bedrijf naar een ander land, indien *cliënt* handelt in strijd met enig op de uitoefening van zijn beroep of bedrijf betrekking hebbend wettelijk voorschrift, indien de *cliënt* ophoudt zijn huidige statutaire doel na te streven of zijn rechtspersoonlijkheid verliest;
 - bij ontbinding van het maatschaps- of vennootschapscontract, toe- of uittreding van één of meer maten of vennoten, dan wel bij ontbinding of liquidatie van één of meer maten of vennoten, dan wel besluit of kennelijk voornemen tot ontbinding of liquidatie;
 - indien de *cliënt* overlijdt of onder curatele wordt gesteld of op andere wijze handelsonbekwaam wordt, zich in een ander land vestigt, zijn huwelijksgoederenregime wijzigt of enige gemeenschap van goederen waarin de *cliënt* mocht zijn gehuwd wordt ontbonden, indien het vermogen van de *cliënt* geheel of gedeeltelijk onder bewind wordt gesteld;
 - indien de *cliënt* of één van zijn vennoten surseance van betaling aanvraagt, een verzoek tot faillietverklaring doet, in staat van faillissement wordt verklaard, een akkoord buiten faillissement aanbiedt, boedelafstand doet of een schuldsaneringsregeling aanvraagt;
 - indien op het geheel of op een, naar oordeel van de *bank*, belangrijk gedeelte van de vermogensbestanddelen van de *cliënt* executoriaal beslag wordt gelegd of indien een daarop gelegd conservatoir beslag niet is vernietigd of opgeheven binnen dertig (30) dagen na de dag van beslaglegging, dan wel indien de goederen van de *cliënt* geheel of voor een, naar het oordeel van de *bank*, belangrijk deel worden vervreemd of bezwaard, onteigend of geconfisqueerd, zijn tenietgegaan of beschadigd;
 - indien de juridische structuur van de *cliënt* wordt gewijzigd en/of de *cliënt* een fusie of belangengemeenschap met één of meer derden aangaat of indien zich – al dan niet als gevolg van een aandelenoverdracht – een, naar het oordeel van de *bank*, ingrijpende wijziging voordoet in de zeggenschap of de activiteiten van de onderneming of praktijk van de *cliënt*, dan wel indien er een, naar het oordeel van de *bank*, ingrijpende wijziging mocht komen in de statuten of reglement van de *cliënt*;
 - indien de *cliënt* zijn aandeelhouders ontheft van een verplichting tot storting op niet volgestorte aandelen, overgaat tot inkoop van eigen aandelen, terugbetaling op aandelen of tot een uitkering ten laste van zijn reserves, dan wel een besluit daartoe neemt of kennelijk voornemen daartoe heeft, een en ander zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de *bank*;
 - indien één van de onder b. tot en met i. genoemde omstandigheden zich voordoet ten aanzien van een borg, garant, hoofdelijke medeschuldenaar of degene die terzake van de *kredietovereenkomst* in enige andere vorm zekerheid aan de *bank* heeft gegeven, alsmede indien een jegens de *bank* ten behoeve van de *cliënt* gestelde borgtocht of garantie door de borg of garant wordt opgezegd of ingetrokken of indien een derde die terzake van de *kredietovereenkomst* zekerheid aan de *bank* heeft gegeven of toegezegd in gebreke blijft met de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de (toegezegde) zekerheidstelling;
 - indien één van de onder b. tot en met i. genoemde omstandigheden zich voordoet ten aanzien van één of meer van de ondernemingen die in de geconsolideerde balans van de *cliënt* zijn opgenomen of ten aanzien van één of meer ondernemingen of vennootschappen die een controlerend belang in de *cliënt* hebben of indien zodanige onderneming(en) of vennootschap(pen) in gebreke blijft (blijven) met de nakoming van enige verplichting jegens de *bank* verbandhoudende met de door de *bank* verstrekte krediet- en/of garantiefaciliteiten;

- l. (indien hypotheek is verleend op enig registergoed anders dan hierna onder m. bedoeld) bij beslaglegging, aanwijzing tot onteigening, onbewoonbaarverklaring, plaatsing op een monumentenlijst, opneming in ruilverkaveling, sloping, tenietgaan of beschadiging van het verbodene of een deel daarvan, bij het geheel of gedeeltelijk tenietgaan, eindigen of vervallen van het erfpachtrecht of het gebruiksrecht van het appartement, bij wijziging van de erfpacht- of opstalvoorwaarden, bij opheffing van de splitsing dan wel wijziging van de akte van splitsing of het reglement, bij niet nakoming of overtreding door de erfpachter of opstaller van enige verplichting uit hoofde van erfpacht- of opstalvoorwaarden alsmede bij niet-nakoming of overtreding door de eigenaar of gebruiker van het appartement van enige op het appartementsrecht betrekking hebbende wets-bepaling of van enige bepaling in de akte van splitsing of het reglement;
- m. (indien hypotheek is verleend op een schip) bij beslaglegging, plaatsing in een lagere klasse, verlies of wijziging van nationaliteit, requisitie, abandonnement, tijdingloosheid, oplegging van het verbodene of een deel daarvan;
- n. bij verlies, vernietiging, beschadiging, tenietgaan of vervallen door welke oorzaak ook van het geheel of een gedeelte van de aan de *bank* tot zekerheid voor de lening strekkende goederen (andere dan onder lk. en ml. bedoelende goederen);
- o. indien *cliënt* de *bank* onjuiste gegevens heeft verstrekt of haar gegevens heeft onthouden welke voor de *bank* met het oog op het aangaan, verhogen en/of voortzetten van de *kredietovereenkomst* van wezenlijk belang zijn;
- p. indien de wetgeving of de interpretatie daarvan is gewijzigd, dan wel indien een overheidsmaatregel is genomen, die betrekking of invloed heeft of kan hebben op de *kredietovereenkomst* en/of de verstrekte zekerheden en /of de waarde daarvan, en de *cliënt* en de *bank* binnen een redelijke door de *bank* te stellen termijn geen schriftelijke overeenstemming hebben bereikt over de aanpassing van de desbetreffende bepalingen en/of zekerheden, waarbij als uitgangspunt dient dat de positie van de *bank* niet in een naar haar oordeel negatieve zin verandert.

10. Communicatie

- 1 De *bank* kan via diverse communicatiekanalen met de *cliënt* communiceren, zoals:
 - schriftelijk, door middel van een brief of via een afschrift,
 - mondeling,
 - telefonisch – ook met een sms-bericht,
 - digitaal, bijvoorbeeld per e-mail of via internet.
- 2 De *bank* bepaalt op welke wijze zij met de *cliënt* communiceert, tenzij daarover andere afspraken met de *cliënt* zijn gemaakt.

11. Wijziging voorwaarden/rechtskeuze

- 1 De *bank* is bevoegd in deze Algemene Voorwaarden Rekening-courant voor niet-Consumenten wijzigingen aan te brengen, welke voor de *cliënt* na de in de bekendmaking vermelde termijn van kracht worden.
- 2 In gevallen waarin deze voorwaarden en de verder van toepassing zijnde algemene voorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en/of reglementen niet voorzien beslist de directie van de *bank* in overleg met *cliënt*.
- 3 Op de betrekkingen tussen de *cliënt* en de *bank*, respectievelijk de aan haar gelieerde ondernemingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij de *bank* als eisende partij de voorkeur mocht geven aan de voor *cliënt* in aanmerking komende buitenlandse rechter.

3. Algemene Voorwaarden Betaaldiensten voor niet-Consumenten

1. Definities

In deze *voorwaarden* wordt verstaan onder:

- a. **bank**: F. van Lanschot Bankiers N.V., statutair gevestigd te 5211 JN 's-Hertogenbosch, alwaar haar hoofdkantoor is gevestigd aan de Hooge Steenweg 29;
- b. **batch**: een serie *betaalopdrachten* van de *cliënt* die met het oog op een geautomatiseerde verwerking als één geheel in een digitaal bestand wordt aangeboden;
- c. **betaaldienstverlener**: een betaaldienstverlener als bedoeld in artikel 514 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek;
- d. **betaalinstrument**: een SEPA-overschrijvingsformulier, IBAN-acceptgiro, een betaalpas, een toegangsmiddel voor Online Bankieren ('Login App', 'Digipas', 'Webber' tezamen met een betaalpas) en verder ieder middel dat de *bank* in de *productkenmerken* uitdrukkelijk als *betaalinstrument* heeft aangewezen;
- e. **betaalopdracht**: de opdracht van de *cliënt* of van een door de *cliënt* aangewezen begunstigde om een *betaling* uit te voeren;
- f. **betaalrekening**: een rekening-courant als bedoeld in de Algemene Voorwaarden Rekening-courant voor niet-Consumenten, die door de *bank* aan de *cliënt* ter beschikking is gesteld voor het verrichten van *betalingen* en die luidt in de valuta van een land dat deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte* inclusief Zwitserland en Monaco; geen *betaalrekening* is de geldrekening, bedoeld in de Voorwaarden voor de Beleggingsdienstverlening bij Van Lanschot;
- g. **betaling**: het storten, overmaken, daaronder begrepen ontvangen, of opnemen van geld door de *cliënt* met gebruikmaking van zijn *betaalrekening*;
- h. **cliënt**: de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, de rechtspersoon, of de vennootschap, die bij de *bank* een *betaalrekening* aanhoudt;
- i. **incasso**: een incasso is een betaalopdracht van uw *betaalrekening* waarvoor u via de begunstigde (de incassant) de betaalopdracht hebt gegeven. Hiervoor hebt u toestemming (een machtiging) gegeven aan de begunstigde. Een SEPA-incasso is een soort incasso waarbij de begunstigde een rekening moet hebben in een land van de Europese Economische Ruimte inclusief Zwitserland en Monaco. Als in een bepaling van deze voorwaarden het begrip incasso wordt gebruikt, dan geldt die bepaling voor een SEPA-incasso.
- j. **gepersonaliseerd veiligheidskenmerk**: iedere door de *bank* aan de *cliënt* verstrekte of door de *bank* voor de *cliënt* mogelijk gemaakte, strikt persoonlijke code die de *cliënt* in staat stelt door middel van een *betaalinstrument* een *betaalopdracht* te geven, zoals een gebruikersnaam, een pincode en een beveiligingscode voor Online Bankieren;
- k. **productkenmerken**: de bij de *voorwaarden* behorende *productkenmerken*, bedoeld in artikel 2.2 van de Voorwaarden;
- l. **raamovereenkomst**: de raamovereenkomst voor het verrichten van betaaldiensten, bedoeld in artikel 2.1 van de *voorwaarden*;
- m. **tarievenlijst**: de bij de *voorwaarden* behorende Tarieven betaaldiensten- en instrumenten voor niet-Consumenten, bedoeld in artikel 2.2 van de *voorwaarden*;
- n. **voorwaarden**: de onderhavige Algemene Voorwaarden Betaaldiensten voor niet-Consumenten;
- o. **werkdag**: de tijd gelegen tussen 8.30 en 17.00 uur van iedere dag van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen, Goede Vrijdag en 1 mei, voor zover een *productkenmerk* voor een bepaalde soort *betaalopdracht* geen andere definitie geeft.

2. De raamovereenkomst voor het verrichten van betaaldiensten

- 1 Door het sluiten van een *raamovereenkomst* voor het verrichten van betaaldiensten komen de *bank* en de *cliënt* overeen dat de *bank* de in de *raamovereenkomst* genoemde betaaldiensten met eventuele bijkomende diensten verricht onder deze *voorwaarden*, de Algemene Voorwaarden Rekening-courant voor niet-Consumenten en de Algemene Voorwaarden van F. van Lanschot Bankiers N.V.
- 2 Bij de *voorwaarden* horen *productkenmerken*, die een beschrijving geven van de belangrijkste kenmerken van de door de *bank* aangeboden betaaldiensten en de daarmee verbonden kosten en condities, en een *tarievenlijst*.
- 3 Voor het verlenen van een specifieke betaaldienst kunnen de *bank* en de *cliënt* ter aanvulling van de *raamovereenkomst* een afzonderlijke overeenkomst sluiten. Op een dergelijke overeenkomst zijn de *raamovereenkomst*, deze *voorwaarden*, de Algemene Voorwaarden Rekening-courant voor niet-consumenten en de Algemene Voorwaarden van F. van Lanschot Bankiers N.V. onverminderd van kracht.

* Die landen zijn: België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken (exclusief de Faeröer eilanden), Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk (inclusief Frans Guyana, Guadelope, Martinique, Réunion), Griekenland, Groot-Brittannië (Engeland, Schotland, Wales, Noord-Ierland, maar niet de Kanaal-eilanden en het Eiland Man), Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal (inclusief de Azoren en Madeira), Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje (inclusief de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla) Tsjechië, Zweden (inclusief de Ålandseilanden).

- 4 De *raamovereenkomst* is niet van toepassing op handelingen die de Wet op het financieel toezicht niet als het verlenen van betaaldiensten beschouwt.
- 5 De artikelen 10.2, 10.6 en 13.2 van de *voorwaarden* zijn niet van toepassing indien de *betaaldienstverlener* van de begunstigde buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd. In een dergelijk geval is bovendien bij een betwiste *betaling* in plaats van artikel 12.3 enkel artikel 12.4 van de *voorwaarden* van toepassing, ongeacht de reden van betwisting. De *bank* is dan op de voet van de artikelen 13.1 en 13.3 van de *voorwaarden* alleen aansprakelijk indien zij een *betaalopdracht* verwijtbaar onzorgvuldig heeft uitgevoerd, waarbij bij het vaststellen van de aansprakelijkheid van de *bank* titel 7B van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek buiten beschouwing blijft.
- 6 De artikelen 516 tot en met 518 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en 59c tot en met 59f en 71f tot en met 71l van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft zijn niet van toepassing.

3. Verdere voorwaarden en hiërarchie

- 1 In aanvulling op de voorwaarden die in artikel 2.1 van de *voorwaarden* worden genoemd kunnen andere, ook in verband met het gekozen communicatiemiddel specifiek ingestelde voorwaarden of bepalingen op de verhouding tussen de *cliënt* en de *bank* van toepassing zijn.
- 2.1 Wanneer de *voorwaarden* in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden van F. van Lanschot Bankiers N.V., de Algemene Voorwaarden Rekening-courant voor niet-Consumenten, de *productkenmerken*, of de *tarievenlijst*, gaan de *voorwaarden* voor.
- 2.2 Wanneer de *voorwaarden* in strijd zijn met een afzonderlijke overeenkomst als genoemd in artikel 2.3 van de Voorwaarden, gaan de *voorwaarden* voor, tenzij die bijzondere overeenkomst uitdrukkelijk anders bepaalt.
- 2.3 Wanneer de *voorwaarden* in strijd zijn met de in lid 3.1 van dit artikel bedoelde voorwaarden, gaan de voorwaarden voor, tenzij die andere voorwaarden uitdrukkelijk anders bepalen.
- 2.4 Wanneer een artikel van de *voorwaarden* in strijd is met de *raamovereenkomst* die de *bank* met de *cliënt* heeft gesloten, gaat die *raamovereenkomst* voor. Echter met uitzondering van de artikelen 2 en 27 van de *voorwaarden*, die boven iedere andere bepaling gaan en waarvan de *raamovereenkomst* niet kan afwijken.

4. De betaalrekening

- 1 Betalingen die de *bank* heeft uitgevoerd, worden geboekt op de *betaalrekening*.
- 2 De *bank* verstrekt de *cliënt* doorlopend een overzicht van het verloop van de *betaalrekening* door middel van het onderdeel betalen in Online Bankieren.
- 3 De *cliënt* en de *bank* kunnen overeenkomen dat de *bank* het overzicht in een andere frequentie of op een andere wijze verstrekt dan in die, genoemd in het lid 4.2 van dit artikel.
- 4 De rente die wordt vergoed over het creditsaldo, respectievelijk in rekening wordt gebracht over het debetsaldo, wordt gespecificeerd in de *productkenmerken*, evenals de wijze van berekening van de rente voor zover die niet voor zich spreekt.

5. Het geven van betaalopdrachten

- 1 De *cliënt* kan voor het geven van een *betaalopdracht* aan de *bank* enkel gebruik maken van door de *bank* goedgekeurde formulieren, van de telefoon, van door de *bank* verstrekte *betaalinstrumenten*, en, mits dat afzonderlijk is overeengekomen, van *batches*. Andere middelen kunnen niet worden gebruikt, tenzij in een bijzonder geval een bepaald middel uitdrukkelijk wordt afgesproken met de *bank*.
- 2 De *bank* kan in de *productkenmerken* en in andere documentatie aanwijzingen geven hoe een bepaalde soort *betaalopdracht* moet worden gegeven. Wanneer de *cliënt* die aanwijzingen niet volgt, kan dat tot gevolg hebben dat de *bank* de *betaalopdracht* niet of met vertraging ontvangt, of de *betaalopdracht* niet kan uitvoeren wanneer zij hem ontvangt.
- 3 De *cliënt* kan een *betaalopdracht* rechtstreeks of via de begunstigde aan de *bank* geven.
- 4 De *cliënt* kan ook door middel van een incassomachtiging aan een begunstigde die begunstigde toestaan een *betaalopdracht* te geven. De *cliënt* kan een incassomachtiging inperken, zoals beschreven in de *productkenmerken*. De *cliënt* kan een incassomachtiging alleen beëindigen door de beëindiging mee te delen aan de begunstigde.
- 5 Moet bij een *betaalopdracht* de begunstigde worden opgegeven, dan kan dat uitsluitend worden gedaan door middel van een unieke identificator. Wat de unieke identificator is, wordt per soort *betaalopdracht* gespecificeerd in de *productkenmerken*.
- 6 Indien de *cliënt* de *bank* dat opdraagt, voert de *bank* een *betaalopdracht* tot overmaken met spoed uit.

6. Het ontvangen van betaalopdrachten

- 1 Het tijdstip waarop de *bank* een op de juiste wijze gegeven *betaalopdracht* ontvangt, wordt als moment van ontvangst per soort *betaalopdracht* gespecificeerd in dit artikel en in de *productkenmerken*.
- 2 In de *productkenmerken* wordt per soort *betaalopdracht* gespecificeerd wat op een *werkdag* het uiterste tijdstip is waarop de *betaalopdracht* de *bank* moet hebben bereikt, wil die opdracht gelden als op die dag ontvangen. Een *betaalopdracht* die de *bank* op die dag, maar na dat tijdstip bereikt, geldt als een opdracht die op de eerstvolgende *werkdag* is ontvangen. Een *betaalopdracht* als bedoeld in lid 6.3 van dit artikel moet de *bank* hebben bereikt uiterlijk op de *werkdag* die voorafgaat aan de in dat lid gespecificeerde moment van ontvangst.
- 3 Indien de *cliënt* aan de *bank* opgeeft dat met de uitvoering van een *betaalopdracht* eenmalig op een bepaalde datum of periodiek op een bepaalde dag van een periode moet worden begonnen, is die datum of die dag het in lid 6.1 van dit artikel genoemde moment van ontvangst. Geeft een *cliënt* aan de *bank* op dat met de uitvoering van een *betaalopdracht* periodiek per maandultimo moet worden begonnen, dan is de laatste *werkdag* van de maand het in lid 6.1 van dit artikel genoemde moment van ontvangst.
- 4 Valt het in lid 6.1 van dit artikel genoemde moment van ontvangst niet op een *werkdag*, dan wordt een *betaalopdracht* die op dat moment is ontvangen beschouwd als ontvangen op de eerstvolgende *werkdag*.

7. Het intrekken van betaalopdrachten

- 1 De *cliënt* kan een *betaalopdracht* intrekken tot het moment van ontvangst, genoemd in de *productkenmerken*. De manier waarop hij een *betaalopdracht* kan intrekken, wordt per soort *betaalopdracht* gespecificeerd in de *productkenmerken*.
- 2 Van de hoofdregel van lid 7.1 van dit artikel wordt door de volgende regels afgeweken.
 - i. De *cliënt* kan een *betaalopdracht* die hij heeft gegeven door middel van een formulier niet intrekken nadat hij het formulier met de post heeft verzonden; behoort de *Betalopdracht* echter tot de *betaalopdrachten* die de *bank* verifieert, dan kan de *cliënt* hem nog bij de verificatie intrekken.
 - ii. De *cliënt* kan een *betaalopdracht* die hij via de begunstigde heeft gegeven niet intrekken nadat hij zijn instemming met de uitvoering van de *betaalopdracht* heeft gegeven.
 - iii. De *cliënt* kan een *betaalopdracht* die eenmalig op een bepaalde datum of periodiek op een bepaalde dag van een periode of per maandultimo moet worden uitgevoerd, intrekken tot aan het einde van de *werkdag* die voorafgaat aan de *werkdag* waarop met de uitvoering van de *betaalopdracht* moet worden begonnen.
 - iv. De *cliënt* kan een *betaalopdracht* die op grond van een incassomachtiging door de begunstigde is gegeven, intrekken tot aan het einde van de *werkdag* die voorafgaat aan de *werkdag* waarop met de uitvoering van de *betaalopdracht* moet worden begonnen. Dit geldt niet voor SEPA-incasso Zakelijk.
- 3 In alle gevallen is de *bank* bevoegd om het intrekken van een *betaalopdracht* uit te voeren door onmiddellijk op elkaar volgend het bedrag van de *betaling* van de *betaalrekening* af te schrijven en weer bij te schrijven.

8. Het weigeren van betaalopdrachten

- 1 Ondanks de instemming van de *cliënt* kan de *bank* een *betaalopdracht* weigeren uit te voeren, indien het beschikbare saldo op de *betaalrekening* onvoldoende is om het bedrag van de *betaling* af te schrijven. Bij het bepalen van het beschikbare saldo wordt een eventueel overeengekomen krediet in rekening-courant in aanmerking genomen.
- 2 Ondanks de instemming van de *cliënt* weigert de *bank* een *betaalopdracht* uit te voeren indien:
 - i. bij het geven van de *betaalopdracht* niet de in artikel 5.2 van de *voorwaarden* bedoelde aanwijzingen zijn gevolgd;
 - ii. bij een opdracht tot overmaken de begunstigde niet is opgegeven door middel van een geschikte unieke identicator;
 - iii. de *betaalopdracht* niet ten aanzien van eventueel verschuldigde kosten de instructie 'shared' heeft, terwijl dat ingevolge artikel 10.6 van de *voorwaarden* wel vereist is;
 - iv. de *betaalopdracht* wordt gegeven door middel van een *betaalinstrument*, volgens de *productvoorwaarden* aan dat *betaalinstrument* een uitgavenlimiet is verbonden, en als gevolg van de *betaalopdracht* die limiet zou worden overschreden;
 - v. de *betaalopdracht* wordt gegeven door middel van een *betaalinstrument* en dat *betaalinstrument* is geblokkeerd; of
 - vi. een wettelijk voorschrift haar de uitvoering verbiedt.
- 3 De *bank* kan bovendien te allen tijde weigeren een *betaalopdracht* uit te voeren wegens een gerechtvaardigd vermoeden dat de *betaalopdracht* frauduleus is of wegens het ontbreken van bewijs dat degene die de *betaalopdracht* geeft daartoe bevoegd is.
- 4 Wanneer de *bank* weigert een *betaalopdracht* uit te voeren, deelt zij dat, zo mogelijk met de reden daarvan, de *cliënt* mee binnen dezelfde termijn als die, waarbinnen zij de opdracht had moeten uitvoeren. Zij doet de mededeling op een manier die naar haar oordeel in de gegeven omstandigheden het meest doelmatig is. De mededeling blijft achterwege, indien een wettelijk voorschrift haar die verbiedt.

- 5 Wanneer de *bank* de uitvoering van een *betaalopdracht* weigert, kan zij dat ook doen door onmiddellijk op elkaar volgend het bedrag van de *betaling* van de *betaalrekening* af te schrijven en weer bij te schrijven.

9. Hulp bij gebrekkige betaalopdrachten

- 1 Voor zover dat redelijkerwijs van haar kan worden verlangd, helpt de *bank* de *cliënt* bij de verbetering van eventuele feitelijke onjuistheden die tot weigering van de *betaalopdracht* zouden moeten leiden of hebben geleid.
- 2 Indien een *betaalopdracht* moet worden uitgevoerd met een bepaalde unieke identificator, is de *bank* niet verplicht de juistheid van de in de opdracht vermelde gegevens van de begunstigde te controleren. Wanneer de *bank* niettemin constateert dat de *cliënt* bij een *betaalopdracht* een gebrekkige unieke identificator heeft opgegeven, stelt zij hem een verbeterde unieke identificator voor. Slaagt de *bank* er niet in de toestemming van de *cliënt* voor de verbetering te verkrijgen binnen dezelfde termijn als die, waarbinnen zij de *betaalopdracht* had moeten uitvoeren, dan voert zij de *betaalopdracht* uit met de unieke identificator die de *cliënt* heeft opgegeven. Is echter de unieke identificator dermate gebrekkig, dat hij niet geschikt is om door de *bank*, de *betaaldienstverlener* van de begunstigde, of een daartussen gelegen partij verwerkt te worden, dan weigert de *bank* de *betaalopdracht* uit te voeren overeenkomstig artikel 8.2, onder ii, van de *voorwaarden*.
- 3 Wanneer de *bank* weigert een *betaalopdracht* tot overmaken uit te voeren wegens een in artikel 8.1 van de *voorwaarden* genoemde reden, onderzoekt zij, onverminderd artikel 8.4 van de *voorwaarden*, tot aan het einde van de tweede *werkdag* volgend op het moment van ontvangst regelmatig of de reden nog bestaat. Wijst dat onderzoek op enig moment uit dat de reden niet langer bestaat, dan beschouwt de *bank*, zonder dat de *cliënt* daartoe enige nieuwe opdracht hoeft te geven, de *betaalopdracht* als op dat moment ontvangen en voert zij hem alsnog terstond uit, indien er geen andere reden is die zich tegen de uitvoering verzet.

10. Het uitvoeren van betaalopdrachten

- 1.1 De *bank* voert een *betaalopdracht* alleen uit wanneer de *cliënt* daarmee heeft ingestemd. De manier waarop de *cliënt* zijn instemming geeft, wordt per soort *betaalopdracht* gespecificeerd in de *productkenmerken*. Wanneer de *bank* bij de *cliënt* een *betaalopdracht* verifieert, is er geen instemming wanneer die verificatie niet slaagt.
- 1.2 De *cliënt* kan schriftelijk aan de *bank* opgeven op voorhand niet in te stemmen met, hetzij, een *betaalopdracht* gegeven door een bepaalde begunstigde ten gunste van een bepaalde rekening op grond van een incassomachtiging die de begunstigde zegt te hebben ('selectieve incassoblokkade'), hetzij met enige *betaalopdracht* gegeven door welke begunstigde ook op grond van een incassomachtiging die die begunstigde zegt te hebben ('algemene incassoblokkade'). De *bank* mag aannemen dat de *cliënt* die de *bank* een incassoblokkade opgeeft, de in aanmerking komende incassomachtiging(en) heeft beëindigd.
- 2.1 Onder een *betaalopdracht* tot overmaken van een bedrag in euro wordt in dit lid 10.2 mede verstaan een *betaalopdracht* tot overmaken van een bedrag in een andere valuta, indien voor de uitvoering van de *betaalopdracht* slechts één valutawissel noodzakelijk is, bij die wissel de euro wordt omgewisseld tegen een valuta van een land dat deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte en die valutawissel in dat land gebeurt.
- 2.2 Bij een *betaalopdracht* tot overmaken van een bedrag in euro draagt de *bank* er zorg voor dat het bedrag uiterlijk aan het einde van de *werkdag* die volgt op het moment van ontvangst van de *betaalopdracht* is bijgeschreven op de rekening van de *betaaldienstverlener* van de begunstigde. Wordt de *betaalopdracht* op papier opgegeven, dan is het de *bank* toegestaan daarvoor één *werkdag* meer te gebruiken.
- 2.3 Het is de *bank* bij een andere *betaalopdracht* dan die, genoemd in paragraaf 10.2.2 van dit artikel, toegestaan het bedrag van de *betaling* niet eerder op de rekening van de *betaaldienstverlener* van de begunstigde te doen bijschrijven dan aan het einde van de vierde *werkdag* die volgt op het moment van ontvangst van de *betaalopdracht*.
- 3.1 Indien de *cliënt* de begunstigde is van een *betaalopdracht* die een derde via hem geeft of die hij op grond van een incassomachtiging namens een derde geeft, verzendt de *bank* de *betaalopdracht* aan de *betaaldienstverlener* van die derde binnen de termijn die zij daartoe met de *cliënt* is overeengekomen.
- 3.2 De *bank* kan echter met de *cliënt* en met Equens SE overeenkomen dat niet de *bank*, maar de *cliënt* rechtstreeks de in paragraaf 10.3.1 van dit artikel bedoelde *betaalopdracht* aan Equens SE verzendt ter uitvoering door de *betaaldienstverlener* van de derde. In dat geval voldoet de *bank* aan haar verplichting, genoemd in artikel 537, derde lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, door de *cliënt* in de gelegenheid te stellen de betrokken *betaalopdracht* aan Equens SE te verzenden.
- 4 De *bank* begint met de uitvoering van een met spoed uit te voeren *betaalopdracht* uiterlijk één uur nadat zij de opdracht van de *cliënt* heeft ontvangen.
- 5 De *bank* brengt eventuele kosten van een *betaling* afzonderlijk in rekening en houdt ze niet op de *betaling* in.

- 6 Houdt een *betaalopdracht* een *betaling* in een andere valuta in dan de valuta van de *betaalrekening*, dan gebruikt de *bank* als grondslag voor de valutawissel een door haar te bepalen wisselkoers. Een vooraf aan de *cliënt* opgegeven wisselkoers is niet meer dan een indicatie en bindt de *bank* niet, tenzij dat bindende karakter uitdrukkelijk met de *cliënt* voorafgaand aan de *betaalopdracht* is afgesproken. Zulke afspraken zijn mogelijk in door de *bank* te bepalen gevallen voor *betalingen* van bedragen van € 100.000 of meer, of de tegenwaarde daarvan in andere valuta.

11. Terugboeken van betalingen

- 1.1 Op verzoek van de *cliënt* boekt de *bank* een *betaling* terug die zij met diens instemming heeft uitgevoerd, indien:
 - i. de *betaalopdracht* op grond van een SEPA-incassomachtiging door de begunstigde werd gegeven;
 - ii. de SEPA-incassomachtiging een doorlopende of eenmalige is en de machtiging niet het recht van terugboeking heeft uitgesloten; en
 - iii. de *cliënt* zijn verzoek doet binnen acht kalenderweken na de datum waarop de *betaling* van zijn rekening werd afgeschreven.
- 1.2 De *bank* boekt de *betaling* terug binnen tien werkdagen na de werkdag waarop zij het verzoek van de *cliënt* ontving. De overige gevolgen van de *betaling* is zij niet verplicht ongedaan te maken.
- 2 Lid 11.1 van dit artikel is niet van toepassing op SEPA-incasso Zakelijk.
- 3 De artikelen 530 en 531 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
- 4 De *bank* is bevoegd een *betaling* waartoe de *cliënt* op grond van een incassomachtiging namens een derde opdracht heeft gegeven en die op de rekening van de *cliënt* is bijgeschreven terug te boeken naar die derde, indien die derde of diens *betaaldienstverlener* de *bank* daarom verzoekt en aan het verzoek op grond van de regels van Europese regelgeving gehoor moet worden gegeven.
- 5 De *bank* mag een SEPA-incassobetaling terugboeken wanneer u 4 werkdagen na de boeking meer rood staat dan met u is afgesproken.
- 6 De *bank* mag een SEPA-incasso Zakelijk terugboeken wanneer u na de boeking meer rood staat dan met u is afgesproken.
- 7 U kunt op uw rekeningafschriften in Online Bankieren of op papier zien dat een incassobetaling is teruggeboekt. Bij de terugboeking staat de reden vermeld. Boeken wij de opdrachten terug dan ontvangt u hiervan ook een bericht in uw berichtenbox.

12. Betwisten van betalingen

- 1 De *cliënt* die niet akkoord gaat met een *betaling* omdat naar zijn oordeel de *betaling* is uitgevoerd zonder zijn instemming of de *betaling* gebrekkig is uitgevoerd, moet dit zo spoedig mogelijk aan de *bank* schriftelijk meedelen en in ieder geval binnen dertien kalendermaanden na de datum waarop de *betaling* naar blijf van het rekening-overzicht werd uitgevoerd of niet werd uitgevoerd, terwijl dat wel had moeten gebeuren.
- 2 Artikel 527 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek is niet van toepassing.
- 3 Heeft de *cliënt* meegedeeld met een *betaling* niet akkoord te gaan wegens het ontbreken van zijn instemming, dan maakt de *bank* de betwiste *betaling* en haar gevolgen voor de *betaalrekening* na een beperkt eerste onderzoek onmiddellijk ongedaan, tenzij uit dat onderzoek duidelijke aanwijzingen blijken dat de *cliënt* met de *betaalopdracht* heeft ingestemd. In dat laatste geval maakt de *bank* de betwiste *betaling* en haar gevolgen voor de *betaalrekening* alleen dan ongedaan, wanneer het voortgezette onderzoek alsnog uitwijst dat de instemming van de *cliënt* met de *betaalopdracht* ontbrak. Heeft de *bank* een *betaling* ongedaan gemaakt, dan kan zij haar alsnog met haar gevolgen op de *betaalrekening* boeken, indien uit voortgezet onderzoek blijkt dat de *cliënt* wel met de *betaalopdracht* had ingestemd.
- 4 Heeft de *cliënt* meegedeeld een *betaling* te betwisten wegens een gebrekkige uitvoering, dan spant de *bank* zich op verzoek van de *cliënt* in om het bedrag van de *betaling* te achterhalen en terug te krijgen, ongeacht of zij voor het gebrek in de uitvoering aansprakelijk is. De *bank* hoeft daarin niet verder te gaan dan redelijkerwijze van haar kan worden verlangd. Op een teruggekregen bedrag mag de *bank* het geld in mindering brengen dat zij de *cliënt* vergoedde om de gevolgen van de gebrekkige uitvoering ongedaan te maken.

13. Aansprakelijkheid – algemeen

- 1 Met inachtneming van wat het Burgerlijk Wetboek, de Algemene Voorwaarden van F. van Lanschot Bankiers N.V., de Algemene Voorwaarden Rekening-courant voor niet-Consumenten, dit artikel, en de artikelen 12 en 14 van de *voorwaarden* daarover bepalen, is de *bank* jegens de *cliënt* aansprakelijk voor een gebrekkige uitvoering van een *betaling*. De artikelen 543, 544 en 545 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
- 2 Indien een gebrekkige uitvoering het gevolg is van een onjuiste unieke identificator, is de *bank* slechts aansprakelijk wanneer zij de unieke identificator die de *cliënt* heeft opgegeven of juist achterwege heeft gelaten, zonder diens toestemming heeft gewijzigd of heeft toegevoegd.

- 3 In alle gevallen is de *bank* aansprakelijk voor het bedrag van de betrokken *betaling*, de kosten die de *cliënt* in rekening zijn gebracht en de rente die de *cliënt* de *bank* heeft betaald of die de *bank* de *cliënt* bij een juiste uitvoering van de *betaling* had betaald. Overige schade vergoedt de *bank* tot een maximum van € 250 per *betaalopdracht*. Op deze beperking zal zij echter geen beroep doen, indien de redelijkheid en billijkheid in een concreet geval meebrengen dat voor de beperking geen plaats is.
- 4 De *bank* is niet aansprakelijk in abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van haar wil en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden voorkomen, noch wanneer zij uit hoofde van Nederlandse of internationale wetgeving andere wettelijke verplichtingen heeft. Van dergelijke omstandigheden is in ieder geval sprake – zonder daartoe beperkt te zijn – bij:
 - een internationaal conflict,
 - gewelddadige, terroristische of gewapende actie,
 - een maatregel van enige binnenlandse, buitenlandse of internationale overheid,
 - een maatregel van een toezichthoudende instantie,
 - een boycotactie,
 - arbeidsongeregeldheden bij derden of onder het eigen personeel,
 - een storing in de elektriciteitsvoorzieningen, in communicatieverbindingen of in apparatuur of programmatuur van de bank of van derden,
 - een natuurramp,
 - een brand,
 - wateroverlast,
 - een overval,
 - een kernramp.

14. Aansprakelijkheid – betaalinstrumenten

- 1 In afwijking van artikel 12.3 van de *voorwaarden* en van artikel 529, eerste lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek draagt de *cliënt* het gehele verlies dat voortvloeit uit het verlies, de diefstal of het onrechtmatige gebruik van een *betaalinstrument*, en draagt hij dat verlies ook indien hij niet heeft nagelaten de veiligheid van de *gepersonaliseerde veiligheidskenmerken* te waarborgen.
- 2 Het tweede lid van artikel 529 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek is ook van toepassing indien de *cliënt* anderszins verwijtbaar één of meer verplichtingen met betrekking tot de veiligheid van het *betaalinstrument* of een *gepersonaliseerd veiligheidskenmerk* niet is nagekomen.
- 3 Het derde lid van artikel 529 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek is niet van toepassing.
- 4 Het vierde lid van artikel 529 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek blijft eveneens buiten toepassing indien de *cliënt* anderszins verwijtbaar heeft gehandeld.

15. Betaalinstrumenten – limieten

- 1 De *bank* kan een uitgavenlimiet stellen aan *betalingen* die door middel van een bepaald *betaalinstrument* worden gedaan. De limiet kan zowel het aantal *betalingen* betreffen dat in een bepaalde periode kan worden gedaan (de 'limietperiode') als de hoogte van het totale bedrag van die *betalingen* of van het bedrag van een afzonderlijke *betaling*. In de *productkenmerken* wordt per *betaalinstrument* gespecificeerd of er een limiet is en, in een voorkomend geval, hoe hoog die limiet is.
- 2 Op verzoek van de *cliënt* kan de *bank* voor een korte tijd een limiet van een bepaald *betaalinstrument* verhogen. Na afloop van die tijd verkrijgt het *betaalinstrument* vanzelf de oorspronkelijke limiet, zonder dat de *bank* dat aan de *cliënt* meedeelt.

16. Betaalinstrumenten – betalingen met een betaalinstrument met pincode

- 1 Het doen van een *betaling* met een *betaalinstrument* geschiedt door het *betaalinstrument* contact te laten maken met een geld- of betaalautomaat, gevolgd door het geven van toestemming door middel van de pincode, die *cliënt* ontvangt bij de aanvraag van het *betaalinstrument*.

17. Betaalinstrumenten – betalingen met een handtekening of zonder pincode

- 1 Het doen van een *betaling* met een *betaalinstrument* met de handtekening van de *cliënt* geschiedt door op het daarvoor bestemde middel toestemming te geven door middel van het plaatsen van de handtekening. Het doen van een *betaling* met een *betaalinstrument* zonder pincode geschiedt door het *betaalinstrument* in te voeren in de betaalautomaat en op de betaalautomaat toestemming te geven voor de *betaling*. Is de betaalautomaat geschikt voor contactloos betalen? Dan kunt u bij deze automaat een *betaalopdracht* zonder pincode geven door de betaalpas tegen de betaalautomaat te houden (contactloos betalen).

- 2 In afwijking van artikel 14 is *cliënt* aansprakelijk voor schade door gebruik van een *betaalinstrument* zonder pincode, die is geleden in de periode van 24 uur voorafgaand aan de melding van het verlies van het *betaalinstrument*. Voor de schade die is geleden in de periode binnen 24 uur na de melding van het verlies van het *betaalinstrument* is de *bank* aansprakelijk.

18. Betaalinstrumenten – retourpinnen

- 1 Retourpinnen is een betaling van de winkelier aan u. De winkelier stort het bedrag via uw betaalpas terug op uw betaalrekening.
- 2 Retourpinnen kan alleen wanneer de oorspronkelijke aankoop ook met een betaalpas is betaald.
- 3 De winkelier heeft de oorspronkelijke pinbon van de aankoop nodig. Het retourbedrag wordt bijgeschreven op de betaalrekening die hoort bij de betaalpas die is gebruikt bij het retourpinnen.
- 4 U ontvangt van de winkelier een retourpinbon. Dit is de bon van de betaalautomaat. Op deze bon staat onder meer de volgende informatie: datum, tijd van het retourpinnen, het bedrag, nummer van de betaalautomaat en de melding dat de transactie is goedgekeurd. De winkelier ondertekent deze bon. Controleer de retourpinbon en bewaar hem goed.

19. Betaalinstrumenten – gastgebruik betaalpas

Indien de *cliënt* met behulp van zijn betaalpas een eenmalige *betaalopdracht* tot opname van geld geeft via een geldautomaat van een andere *betaaldienstverlener*, valt die opdracht onder de *raamovereenkomst*.

20. Betaalinstrumenten en gepersonaliseerde veiligheidskenmerken – algemene veiligheid

- 1 De *cliënt* moet zorgvuldig omgaan met een *betaalinstrument* en een *gepersonaliseerd veiligheidskenmerk*, en moet alle redelijke maatregelen nemen – waaronder die, die de *bank* voorschrijft – om hun veiligheid te waarborgen en onbevoegd gebruik te voorkomen.
- 2 Tot de noodzakelijke zorgvuldigheid behoort, dat de *cliënt* zich regelmatig op de hoogte stelt van informatie die de *bank* verstrekt over een zorgvuldige omgang en te nemen maatregelen.
- 3 De *cliënt* moet ten minste één keer per dag nagaan of hij zijn *betaalinstrument* nog heeft.
- 4 De *cliënt* mag een *betaalinstrument* en een op papier of met behulp van een ander middel vastgelegd *gepersonaliseerd veiligheidskenmerk* niet tezamen op één plaats opbergen.
- 5 Zodra de *cliënt* een goede reden heeft om aan te nemen dat de veiligheid van een *betaalinstrument* niet meer zeker is, stelt hij de *bank* (of een door de *bank* aangewezen derde) daarvan telefonisch op de hoogte op het telefoonnummer dat de *productkenmerken* van het betreffende *betaalinstrument* daarvoor opgeven. Van een goede reden is in ieder geval sprake indien de *cliënt*:
 - merkt dat hij een *betaalinstrument* mist, ongeacht of hij weet dat het instrument verloren of gestolen is;
 - zijn *betaalinstrument* niet terug heeft gekregen na het verrichten van een *betaling* bij een geld- of betaalautomaat;
 - merkt dat één of meer *betalingen* met zijn *betaalinstrument* zijn gedaan waarvoor hij geen instemming heeft gegeven; of
 - weet of vermoedt dat een ander zijn *gepersonaliseerd veiligheidskenmerk* kent of heeft gezien.

21. Betaalinstrumenten – veilig bewaren

- 1 De *cliënt* moet een *betaalinstrument* veilig bewaren. Daarvan is alleen sprake als hij:
 - het *betaalinstrument* en de portemonnee of de vergelijkbare opbergplaats buiten het zicht van anderen houdt wanneer hij hen niet gebruikt;
 - het *betaalinstrument* buiten het zicht van anderen opbergt;
 - het *betaalinstrument* zodanig opbergt dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen; en
 - er goed op let het *betaalinstrument* niet te verliezen.
- 2 In lid 21.1 van dit artikel wordt onder anderen ook de partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten, gemachtigden en zaakwaarnemers van de *cliënt* en medewerkers van de *bank* verstaan.

22. Betaalinstrumenten – veilig gebruiken

De *cliënt* moet een *betaalinstrument* veilig gebruiken. Daarvan is alleen sprake als hij:

- het *betaalinstrument* niet uit handen geeft, ook niet als een ander hem wil helpen, tenzij hij het *betaalinstrument* gebruikt bij een betaalautomaat en er zicht op houdt;
- het *betaalinstrument* niet uit het oog verliest zolang het niet veilig opgeborgen is;
- altijd controleert of hij zijn *betaalinstrument* na gebruik terugkrijgt;
- de aanwijzingen op een geld- of betaalautomaat over het controleren van de veiligheid van die geld- of betaalautomaat nauwkeurig opvolgt;
- het *betaalinstrument* niet gebruikt als hij weet of vermoedt dat het gebruik van het *betaalinstrument* in een bepaalde situatie onveilig is of kan zijn; en
- zich niet laat afleiden bij het gebruik van het *betaalinstrument*.

23. Gepersonaliseerde veiligheidskenmerken - veilig bewaren

1 De *cliënt* moet een *gepersonaliseerd veiligheidskenmerk* veilig bewaren. Daarvan is alleen sprake als hij:

- geen gemakkelijk te raden kenmerk kiest, wanneer hij het kenmerk zelf kiest of wijzigt;
- de brief waarmee hij het kenmerk ontvangt onmiddellijk na gebruik vernietigt;
- het kenmerk hetzij uit het hoofd leert, hetzij – gescheiden van het *betaalinstrument* – zodanig vastlegt, dat de aantekening door anderen niet ontcijferd kan worden; en
- het kenmerk niet aan anderen bekend maakt of laat zien.

2 In lid 23.1 van dit artikel wordt onder anderen ook de partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten, gemachtigden en zaakwaarnemers van de *cliënt* en medewerkers van de Bank verstaan.

24. Gepersonaliseerde veiligheidskenmerken – veilig gebruiken

1 De *cliënt* moet een *gepersonaliseerd veiligheidskenmerk* veilig gebruiken. Daarvan is alleen sprake als hij:

- er voor zorgt dat een ander het kenmerk niet kan zien als hij het gebruikt, bijvoorbeeld bij een betaal- of geldautomaat;
- bij het gebruik van een kenmerk in het openbaar zijn lichaam en vrije hand zoveel mogelijk gebruikt voor het afschermen van het toetsenbord; en
- geen hulp aanvaardt van een ander bij het gebruik van het kenmerk.

2 In lid 24.1 van dit artikel wordt onder een ander ook de partner, het kind, de familie, vriend, huisgenoot, gemachtigde en zaakwaarnemer van de *cliënt* en de medewerker van de *bank* verstaan.

25. Betaalinstrumenten – blokkeren

1. De *bank* kan het gebruik van een *betaalinstrument* blokkeren op grond van objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met:

- i. de veiligheid van het *betaalinstrument*;
- ii. het vermoeden van frauduleus gebruik of gebruik van het *betaalinstrument* zonder instemming van de *cliënt*, welk vermoeden onder meer bestaat wanneer bij het gebruik van het *betaalinstrument* drie keer een onjuist *persoonlijk veiligheidskenmerk* wordt opgegeven; of
- iii. het aanzienlijk toegenomen risico dat de *cliënt* niet in staat is zijn betalingsverplichtingen na te komen die voortvloeien uit een krediet in rekening-courant dat met hem is overeengekomen of, wanneer dat laatste niet is gebeurd, uit een debetstand die op de *betaalrekening* is ontstaan.

2 De *bank* blokkeert een *betaalinstrument* onmiddellijk nadat de *cliënt* haar of een door haar aangewezen derde er van op de hoogte heeft gesteld dat de veiligheid van het *betaalinstrument* niet meer zeker is.

3 De *bank* zal na een blokkering, ter keuze van de *bank*:

- i. de *cliënt* een nieuw exemplaar van het *betaalinstrument* ter beschikking stellen, tenzij de *cliënt* de *bank* uitdrukkelijk heeft meegedeeld niet langer over een dergelijk *betaalinstrument* te willen beschikken;
- ii. de *cliënt* een nieuw *persoonlijk veiligheidskenmerk* ter beschikking stellen;
- iii. de blokkering opheffen indien de reden die tot de blokkering aanleiding gaf niet meer bestaat.

4 Wanneer de *bank* het *betaalinstrument* uit haarzelf blokkeert, stelt zij de *cliënt* vooraf of, wanneer dat niet mogelijk is, onmiddellijk achteraf van de blokkering schriftelijk op de hoogte. De kennisgeving blijft achterwege indien zij in strijd is met objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen of indien een wettelijk voorschrift haar verbiedt. Blokkeert de *bank* een *betaalinstrument* nadat de *cliënt* haar er van op de hoogte heeft gesteld dat de veiligheid van het *betaalinstrument* niet meer zeker is, dan bevestigt zij de blokkering schriftelijk aan de *cliënt*.

26. Kosten

- 1 Voor de diensten die de *bank* op grond van *raamovereenkomst* verleent, is de *cliënt* de kosten verschuldigd die worden genoemd in de *productkenmerken* en de *tarievenlijst*.
- 2 Verder kan de *bank* de *cliënt* vooraf bekend te maken kosten in rekening brengen voor:
 - het verstrekken van een overzicht van het verloop van de *betaalrekening* en het verstrekken van andere informatie;
 - het gebruik van een middel van informatieverstrekking;
 - het verstrekken van een extra toegangsmiddel voor Online Bankieren;
 - het afzonderlijk meedelen van de ontvangst van een met spoed uitgevoerde *betaling*;
 - een valutawissel;
 - haar uitvoering van de intrekking van een *betaalopdracht* door de *cliënt*;
 - haar inspanning om het bedrag van een *betaling* te achterhalen en terug te krijgen in geval van een gebrekkige uitvoering, mits zij voor de gebrekkige uitvoering niet aansprakelijk is;
 - haar hulp bij gebrekkige *betaalopdrachten* als beschreven in artikel 9.1 en 9.2 van de *voorwaarden*;
 - als u na 1 januari 2016 ons vraagt om te onderzoeken wat het saldo van uw Chipknip is en u ons vraagt dit saldo terug te storten.
- 3 Artikel 520, eerste lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek is niet van toepassing.
- 4 Kosten, die per periode verschuldigd zijn, zijn voor de volledige periode verschuldigd, ook indien gedurende de periode de *cliënt* de *raamovereenkomst* wijzigt of beëindigt.
- 5 Voor diensten die door tussenkomst van de *bank* aan de *cliënt* worden verleend door een derde, kan de *bank* hem namens die derde kosten in rekening brengen.
- 6 De *bank* is bevoegd verschuldigde kosten te boeken ten laste van de *betaalrekening* of ten laste van een andere, door de *cliënt* opgegeven rekening.

27. Wijzigingen van de raamovereenkomst

- 1 Een wijziging van de *raamovereenkomst* wordt uitsluitend schriftelijk overeengekomen. Onder de *raamovereenkomst* worden begrepen tot deze overeenkomst behorende voorwaarden, *productkenmerken*, tarieven, en aanvullende afzonderlijke overeenkomsten voor het verlenen van een specifieke betaaldienst. De wijziging wordt van kracht op de door partijen overeengekomen datum.
- 2 De *bank* kan schriftelijk een wijziging voorstellen als in lid 27.1 van dit artikel bedoeld met de voorwaarde dat de wijziging na verloop van ten minste één kalendermaand van kracht wordt indien de *cliënt* tegen de wijziging geen bezwaar maakt.
- 3 Wanneer de *bank* een wijziging als in lid 27.2 van dit artikel bedoeld heeft voorgesteld, wordt die wijziging van kracht op de datum die de *bank* in het voorstel heeft genoemd. De *cliënt* kan de *bank* echter vóór die datum schriftelijk meedelen dat hij het voorstel niet aanvaardt. Ongeacht haar bewoording leidt een dergelijke mededeling tot de beëindiging van de *raamovereenkomst* op de datum waarop de wijziging van kracht zou worden. Noemt de *cliënt* in zijn mededeling een eerdere datum van beëindiging, dan houdt de *bank* die datum aan, tenzij uit die datum een termijn voortvloeit die te kort is voor een behoorlijke afwikkeling van de overeengekomen diensten.
- 4 Een wijziging van:
 - een rente, daaronder begrepen van een wijziging van een opslag of een afslag op een referentierente;
 - de hoogte of de waarde van het bedrag van (SEPA-)overschrijvingsformulieren en/of (IBAN-)acceptgiro's die de *bank* telefonisch bij de *cliënt* verifieert
 - een wisselkoers, daaronder begrepen van een wijziging van een opslag of een afslag op een referentiewisselkoers; en
 - een uitgavenlimiet aan *betalingen* die door middel van een *betaalinstrument* worden gedaan, zijn niet onderworpen aan de voorgaande leden van dit artikel. Zij worden met onmiddellijke ingang of op een andere, door de *bank* bepaalde termijn van kracht.

28. Opschorting en beëindiging van de raamovereenkomst

- 1 De *raamovereenkomst* wordt gesloten voor onbepaalde tijd.
- 2 Partijen kunnen de *raamovereenkomst* op ieder moment schriftelijk beëindigen met in achtneming van een termijn van ten minste één kalendermaand. In overleg kunnen zij deze termijn verkorten.
- 3 De in lid 28.2 van dit artikel genoemde termijn geldt niet, wanneer de *cliënt* ernstig tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen tegenover de *bank*, ongeacht uit welke dienstverlening van de *bank* die verplichting voortkomt. Van een dergelijke situatie is in ieder geval sprake, wanneer naar haar oordeel wettelijke verplichtingen de *bank* wegens de persoon of het gedrag van de *cliënt* niet langer toestaan haar diensten aan de *cliënt* te verlenen.

- 4 De *bank* mag één of meer van haar diensten uit hoofde van de *raamovereenkomst* op een door haar te bepalen termijn opschorten, indien de *cliënt* in gebreke blijft of, naar de *bank* redelijkerwijze kan vermoeden, zal blijven in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen tegenover de *bank*, welke dan ook.
- 5 Nadat de *raamovereenkomst* is afgelopen, blijven de voorwaarden, *productkenmerken* en tarieven die op grond van de overeenkomst tussen de *cliënt* en de *bank* bestonden van kracht voor zover dat voor een behoorlijke afwikkeling van de overeengekomen diensten nodig is.

29. Communicatie

- 1 Ook wanneer de *cliënt* en de *bank* overeenkomen in hun omgang een andere taal te gebruiken dan de Nederlandse, is voor de bepaling van hun juridische verhouding uitsluitend de Nederlandse versie of de Nederlandse vertaling van documenten en mededelingen maatgevend. De *cliënt* draagt het risico van het gebruik van de andere taal.
- 2 In de *voorwaarden* betekent schriftelijk: op papier, tenzij de *cliënt* en de *bank* schriftelijk een andere duurzame gegevensdrager hebben afgesproken.
- 3 Indien de *cliënt* met de *bank* is overeengekomen dat zij voor hem bestemde overzichten, mededelingen en informatie, voor zover op papier, voor hem zal bewaren en hem niet zal toesturen, heeft de *bank* door het in bewaring nemen voldaan aan haar contractuele en wettelijke verplichtingen de *cliënt* van de betrokken overzichten, mededelingen en informatie te voorzien. Stelt de wet of de *raamovereenkomst*, daaronder begrepen tot deze overeenkomst behorende voorwaarden, *productkenmerken* en tarieven, een termijn, dan gaat die termijn in op het moment waarop de *bank* het overzicht, de mededeling of de informatie voor de *cliënt* gaat bewaren.
- 4 Op diens verzoek deelt de *bank* de *cliënt* vooraf mee wat van een bepaalde *betaling* de maximum uitvoeringstermijn is en wat de kosten zijn.

30. Persoonsgegevens

- 1 Persoonsgegevens die de *bank* ontvangt bij het verlenen van haar betaaldiensten verwerkt zij in overeenstemming met de Nederlandse en Europese wettelijke bepalingen en met in haar bedrijfstak geldende gedragscodes.
- 2 Persoonsgegevens die zijn opgegeven bij *betalingen* die worden uitgevoerd met behulp van het SWIFT-netwerk* kunnen door de Amerikaanse autoriteiten worden ingevorderd in het kader van terrorismebestrijding. SWIFT is een wereldwijd opererend dienstverlenend bedrijf voor financieel berichtenverkeer dat (internationale) geldovermakingen vergemakkelijkt. SWIFT slaat alle berichten gedurende 124 dagen op in twee verwerkingscentra – één in de Europese Unie en één in de Verenigde Staten. De berichten bevatten persoonsgegevens zoals de namen van afzender en ontvanger van een betaling.
- 3 Persoonsgegevens die de *cliënt* ontvangt bij betalingen en/of incasso's mag de *cliënt* alleen gebruiken voor reconciliatie.

* Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication S.C.

31. Garantiestelsels

- 1 Als De Nederlandsche Bank constateert dat Van Lanschot Bankiers niet meer aan haar verplichtingen kan voldoen, dan gelden het beleggerscompensatiestelsel en het depositogarantiestelsel zoals vastgesteld in de Wet op het financieel toezicht. Op grond hiervan kunnen klanten die voldoen aan bepaalde criteria worden gecompenseerd. Beide compensatiestelsels zijn uitdrukkelijk niet bedoeld voor de compensatie van verliezen die voortvloeien uit beleggingen. Aan het eind van deze voorwaarden treft u het 'Informatieblad over het depositogarantiestelsel (DGS)' aan. Hierin kunt u meer lezen over de manier waarop het depositogarantiestelsel voor u werkt.
- 2 Meer informatie over de beide garantiestelsels vindt u op onze website, vanlanschot.nl/depositogarantiestelsel

32. Rechtsmiddelen

- 1 Is de *cliënt* van oordeel dat de *bank* in haar dienstverlening aan hem tekortgeschoten is, dan kan hij een klacht indienen bij het kantoor van de *bank* waar zijn rekening is ondergebracht of, bij gebreke van een dergelijk kantoor, de afdeling Klachtenmanagement van het hoofdkantoor van de *bank*. Bij die afdeling kan de *cliënt* ook terecht, indien hij over het antwoord van het kantoor op zijn klacht niet tevreden is. De klacht zal worden behandeld op de voet van de bij de *bank* gangbare klachtenprocedure.
- 2 De *cliënt* kan een geschil met de *bank* dat voortkomt uit de *raamovereenkomst* voorleggen aan de daartoe door de wet aangewezen klachteninstantie.
- 3 Geschillen tussen de *cliënt* en de *bank* die voortkomen uit de *raamovereenkomst* en die niet aan de daartoe door de wet aangewezen klachteninstantie voorgelegd worden, worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij de wet of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven. Bovendien kan de *bank*, wanneer zij eiser is, het geschil voorleggen aan een buitenlandse rechter die bevoegd is vorderingen op de *cliënt* te behandelen.

Informatieblad over het depositogarantiestelsel (DGS)

Basisinformatie over de bescherming van tegoeden

Tegoeden aangehouden bij Van Lanschot Bankiers worden beschermd door

Het Nederlandse wettelijke Depositogarantiestelsel, uitgevoerd door De Nederlandsche Bank N.V. (DNB)¹

Limiet van de bescherming

€ 100.000 per rekeninghouder per bank². Uw bank maakt gebruik van de volgende merknamen:

- Van Lanschot Bankiers
- Evi

Indien u meer rekeningen heeft bij dezelfde bank

Al uw tegoeden bij dezelfde bank worden bij elkaar opgeteld en op het totaal wordt de limiet van € 100.000 toegepast²

Indien u een gezamenlijke rekening heeft met een andere persoon/andere personen

De limiet van € 100.000 is op elke rekeninghouder afzonderlijk van toepassing³

Termijn voor terugbetaling indien een bank niet langer aan haar verplichtingen kan voldoen

20 werkdagen⁴

Munteenheid van terugbetaling

Euro

Contact

De Nederlandsche Bank N.V.
Postbus 98
1000 AB Amsterdam

Bezoekadres

Westeinde 1
1017 ZN Amsterdam

Telefoon (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)

vanuit Nederland: 0800-0201068
vanuit het buitenland: + 31 20 524 91 11

E-mail

info@dnb.nl

Meer informatie

<http://www.dnb.nl> onder 'Depositogarantiestelsel'

Aanvullende informatie

Overige belangrijke informatie: In het algemeen vallen alle particuliere rekeninghouders en bedrijven onder het depositogarantiestelsel. Voor bepaalde tegoeden geldt een uitzondering. Deze worden op de website van het verantwoordelijke depositogarantiestelsel vermeld. Ook zal uw bank u op verzoek meedelen of bepaalde producten al dan niet zijn gedekt. Als een rekening onder de dekking valt, zal de bank dit ook bevestigen op het rekeningafschrift.

-
- ¹ Uw tegoeden zijn gedekt door het Nederlandse wettelijke Depositogarantiestelsel. Indien uw bank failliet gaat, worden uw tegoeden terugbetaald tot € 100.000.
- ² Algemene beschermingslimiet: Indien een tegoed niet beschikbaar is voor de rekeninghouder omdat een bank niet aan haar financiële verplichtingen kan voldoen, worden de rekeninghouders terugbetaald door het Nederlandse depositogarantiestelsel. De terugbetaling bedraagt ten hoogste € 100.000 per bank. Dit betekent dat alle tegoeden bij dezelfde bank bij elkaar worden opgeteld om te bepalen welk bedrag wordt gedekt. Als een rekeninghouder bijvoorbeeld een spaarrekening met € 90.000 en een betaalrekening met € 20.000 heeft, dan ontvangt hij of zij een terugbetaling van slechts € 100.000. Dit geldt ook als een bank onder verschillende merknamen actief is. Van Lanschot Bankiers opereert ook onder de naam Evi. Heeft u tegoeden onder deze merknamen, dan zijn deze tegoeden samen gedekt tot € 100.000.
- ³ Beschermingslimiet voor gezamenlijke rekeningen: Bij gezamenlijke rekeningen geldt de limiet van € 100.000 voor elke rekeninghouder afzonderlijk. In het geval dat op het moment van het faillissement van uw bank door u een tegoed wordt aangehouden dat direct verband houdt met de koop of verkoop van een particuliere eigen woning is een dergelijk tegoed onder het depositogarantiestelsel voor een periode van drie maanden na storting van het tegoed tot maximaal € 500.000 aanvullend beschermd. Verdere informatie kunt u vinden op: <http://www.dnb.nl> onder 'Depositogarantiestelsel'.
- ⁴ Terugbetaling: Het verantwoordelijke depositogarantiestelsel is het Nederlandse wettelijke Depositogarantiestelsel dat wordt uitgevoerd door De Nederlandsche Bank N.V. (DNB); Postbus 98, 1000 AB Amsterdam; bezoekadres: Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam; telefoon (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur): vanuit Nederland: 0800-0201068, vanuit het buitenland: + 31 20 524 91 11; e-mail: info@dnb.nl; website: www.dnb.nl onder 'Depositogarantiestelsel'. Het zal uw deposito's (tot € 100.000) uiterlijk binnen 20 (twintig) werkdagen terugbetalen. Als u binnen deze termijn geen terugbetaling heeft ontvangen, moet u zelf contact opnemen met het depositogarantiestelsel; het is namelijk mogelijk dat u uw geld niet meer kunt terugvragen na het verstrijken van een bepaalde termijn. De termijn van terugbetaling zal stapsgewijs worden teruggebracht tot 7 (zeven) werkdagen. Gedurende deze overgangstermijn kan De Nederlandsche Bank (DNB) u op verzoek een passend bedrag toekennen om in de kosten van levensonderhoud te kunnen voorzien. Verdere informatie kunt u vinden op: <http://www.dnb.nl> onder 'Depositogarantiestelsel'.

4. Algemene Voorwaarden voor Online Diensten bij F. van Lanschot Bankiers N.V.

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **bank:** F. van Lanschot Bankiers N.V. statutair gevestigd te 's-Hertogenbosch;
- b. **abonnee:** eenieder die gebruikmaakt van Online Bankieren, dus *rekeninghouder(s)*, *effectenrekeninghouder(s)* en eventueel *gemachtigde(n)*;
- c. **rekeninghouder(s):** de (rechts)persoon of (-)personen, zowel gezamenlijk als ieder afzonderlijk, die met de *bank* een *mantelovereenkomst* heeft gesloten met betrekking tot (een) betaalrekening(en) danwel spaarrekening(en)
- d. **effectenrekeninghouder(s):** de (rechts)persoon of (-)personen, zowel gezamenlijk als ieder afzonderlijk, die met de *bank* een *mantelovereenkomst* heeft gesloten met betrekking tot (een) effectenrekening(en) en bijbehorende effectenportefeuille(s);
- e. **mantelovereenkomst:** de overeenkomst tussen de *bank* en de *abonnee* waarin het gebruik van een *online dienst* en/of een *functionaliteit* is overeengekomen;
- f. **derde:** iedere door de *bank* toegelaten (rechts)persoon, jegens wie met behulp van een *online dienst* en/of een *functionaliteit* (rechts)handelingen verricht kunnen worden;
- g. **online dienst:** één of meer door de *bank* aan de *abonnee* ter beschikking gestelde faciliteiten voor het op elektronische wijze verrichten van (rechts)handelingen jegens de *bank* en/of een *derde*;
- h. **functionaliteit:** een door de *bank* en/of een *derde* aan de *abonnee* ter beschikking gestelde faciliteit waarvan de *abonnee* uitsluitend met behulp van een *online dienst* gebruik kan maken;
- i. **toegangsmiddel:** een door of namens de *bank* aan de *abonnee* ter beschikking gesteld middel dat onder meer benodigd is voor het gebruiken van een *online dienst* en/of een *functionaliteit*;
- j. **beveiligingscode:** een code die door de *abonnee* (onder meer) moet worden dan wel wordt gebruikt:
 - ter beveiliging van een *online dienst* en/of een *functionaliteit* en/of een *toegangsmiddel*, en/of
 - om zich jegens de *bank* of via de *bank* jegens een *derde* te identificeren, en/of
 - om (een) door hem verrichte (rechts)handeling(en) te authenticeren;
- k. **gemachtigde(n):** degene(n) die van de (*effecten*)*rekeninghouder(s)* een volmacht heeft/hebben ontvangen om via een *online dienst* namens hem/hen (rechts)handelingen te verrichten.

2. Gebruik online dienst en en/of functionaliteit

- 1 De *abonnee* kan een *online dienst* en/of een *functionaliteit* gebruiken voor het op elektronische wijze verrichten van (rechts)handelingen jegens de *bank* en/of een *derde*.
- 2 Indien een *online dienst* en/of een *functionaliteit* gebruikt wordt voor (informerende) over het sluiten dan wel wijzigen van een overeenkomst met de *bank*, dan komt de desbetreffende overeenkomst dan wel de wijziging daarvan slechts tot stand indien en zodra de *bank* de totstandkoming daarvan (schriftelijk) aan de *abonnee* heeft bevestigd.

3. Gebruik (internet- en/of telecommunicatie)diensten, apparatuur en programmatuur

- 1 De *abonnee* draagt zorg voor de afname en aanschaf en ongestoorde beschikbaarheid van alle (internet- en/of telecommunicatie)diensten, apparatuur en programmatuur die nodig zijn voor het gebruik van een *online dienst* en/of een *functionaliteit*. De kosten hiervan komen voor rekening van de *abonnee*. De *abonnee* is verplicht zodanig met de (internet- en/of telecommunicatie)diensten, apparatuur en programmatuur om te gaan dat geen schade voor de *bank* en/of derden kan ontstaan.
- 2 De *bank* is bevoegd om informatie met betrekking tot de in het eerste lid genoemde diensten, apparatuur en programmatuur vast te leggen en te gebruiken voor zover dit dienstig is of kan zijn voor het gebruik van of in verband met een *online dienst* en/of een *functionaliteit*.
- 3 De *abonnee* is verplicht de in het eerste lid genoemde diensten, apparatuur en programmatuur voor zover deze worden aangewend voor een *online dienst* en/of een *functionaliteit*, te gebruiken overeenkomstig de voorschriften en/of aanwijzingen van de *bank*.
- 4 De *bank* is geen partij bij (gesloten of nog te sluiten) overeenkomsten tussen de *abonnee* en aanbieders van de in het eerste lid genoemde diensten, apparatuur en programmatuur die nodig zijn voor het gebruik van een *online dienst* en/of een *functionaliteit*.

4. Gebruiksvoorschriften en/of -aanwijzingen

- 1 De *abonnee* is verplicht een *online dienst*, een *functionaliteit*, een *toegangsmiddel* en/of een *beveiligingscode* te gebruiken overeenkomstig de door of namens de *bank* gegeven voorschriften en/of aanwijzingen.
- 2 De *bank* is bevoegd om nadere eisen en beperkingen te stellen aan het gebruik van een *online dienst* en/of een *functionaliteit* zoals:
 - het vaststellen van limieten, zoals minimum- en maximumbedragen of aantal eenheden per verrichting, opdracht en/of tijdseenheid;
 - het vaststellen van specificaties voor (internet- en/of telecommunicatie)diensten, apparatuur en/of programmatuur.
- 3 De *bank* is altijd bevoegd om een *online dienst* en/of een *functionaliteit* geheel of gedeeltelijk op te schorten. De *bank* zal de *abonnee* hieromtrent informeren of hem in de gelegenheid stellen hiervan kennis te nemen.
- 4 De *bank* is bevoegd een (rechts)handeling die door een *abonnee* met behulp van een *online dienst* en/of een *functionaliteit* is verricht niet uit te voeren indien zwaarwegende redenen of overmacht uitvoering van de desbetreffende (rechts)handeling niet toelaten.
- 5 De *bank* is altijd bevoegd om de eisen, beperkingen, voorschriften en/of aanwijzingen zoals omschreven in dit artikel te wijzigen. De *bank* zal de *abonnee* hieromtrent informeren of hem in de gelegenheid stellen hiervan kennis te nemen.
- 6 Voor zover dit artikel afwijkt van de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten van de *bank*, gaan deze laatste voor.

5. Toegangsmiddel

- 1 De *bank* verstrekt gedurende de looptijd van de *mantelovereenkomst* aan de *abonnee* een niet-exclusief en niet-overdraagbaar, tenzij anders door de *bank* is bepaald, gebruiksrecht met betrekking tot een door de *bank* aan hem ter beschikking gesteld *toegangsmiddel*. De (industriële en/of intellectuele) eigendom van een *toegangsmiddel* blijft bij de *bank*.
- 2 De *abonnee* zal een *toegangsmiddel* op eerste verzoek van de *bank*: niet langer gebruiken, inleveren bij de *bank* en/of een eventueel vervangend *toegangsmiddel* in gebruik nemen.
- 3 De *abonnee* draagt het risico van schade als gevolg van diefstal, verlies, beschadiging en/of het tenietgaan van een *toegangsmiddel*. Op verzoek van de *abonnee* zal de *bank* een gestolen, verloren, beschadigd of tenietgegaan *toegangsmiddel* voor rekening van de *abonnee* (doen) vervangen of herstellen.
- 4 Voor zover dit artikel afwijkt van de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten van de *bank*, gaan deze laatste voor.

6. Online informatie

- 1 De *bank* is bevoegd om mededelingen, bevestigingen dan wel andere informatie uitsluitend op online wijze aan de *abonnee* ter beschikking te stellen (hierna te noemen: online informatie).
- 2 De *bank* is niet verantwoordelijk danwel aansprakelijk voor online informatie afgegeven door *derden*. De *bank* behoudt zich tevens het recht voor deze informatie te weigeren danwel te verwijderen.

7. Zorgplicht abonnee

- 1 De *abonnee* dient zorgvuldig om te gaan met een *beveiligingscode* en *toegangsmiddel*.
- 2 Als de *abonnee* met behulp van een *beveiligingscode* en/of *toegangsmiddel* in een beveiligde omgeving komt, dient hij voortdurend te controleren of hij zich nog in deze beveiligde omgeving bevindt.
- 3 Een *beveiligingscode* is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. De *abonnee* is verplicht een *beveiligingscode* geheim te houden voor andere personen, daaronder mede begrepen familieleden, huisgenoten, mederekeninghouders en gemachtigden. De *abonnee* mag een *beveiligingscode* nergens (schriftelijk) vastleggen of op zodanige wijze bewaren dat andere personen daarvan kunnen kennismaken. Indien de *abonnee* weet of vermoedt dat een *beveiligingscode* aan een andere persoon bekend is, is hij verplicht dit onverwijld aan de *bank* te melden bij een door de *bank* aangewezen meldpunt.
- 4 De *abonnee* zal een *toegangsmiddel* niet aan andere personen ter beschikking stellen tenzij anders door de *bank* is bepaald. Indien de *abonnee* weet of vermoedt dat een andere persoon ongeoorloofd de beschikking heeft over een *toegangsmiddel*, is hij verplicht dit onverwijld aan de *bank* te melden bij een door de *bank* aangewezen meldpunt.
- 5 Indien de *bank* een melding als bedoeld in artikel 7.3 of 7.4 heeft ontvangen, zal de *bank* overgaan tot het opschorten van het gebruik van alle online diensten, functionaliteiten en andere door de *bank* ter beschikking gestelde diensten die de *abonnee* met behulp van een *beveiligingscode* en/of *toegangsmiddel* kan gebruiken.
- 6 De *abonnee* dient ervoor te zorgen dat de door hem gebruikte (internet- en/of telecommunicatie)diensten, apparatuur en programmatuur geschikt en veilig zijn voor het gebruik van een *online dienst* en/of een *functionaliteit*.
- 7 Voor zover dit artikel afwijkt van de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten van de *bank*, gaan deze laatste voor.

8. Kosten

- 1 De *bank* is bevoegd de *abonnee* kosten in rekening te brengen voor het ter beschikking stellen en/of het gebruik van een *online dienst* en/of een *functionaliteit* en/of *toegangsmiddel*. Daarnaast is de *bank* bevoegd kosten in rekening te brengen voor (rechts)handelingen die door de *abonnee* met behulp van een *online dienst* en/of een *functionaliteit* worden en/of zijn verricht. Voornoemde kosten komen ten laste van de door (effecten)rekeninghouder bij de *bank* aangehouden rekening(en). De *bank* is altijd bevoegd deze kosten te wijzigen. De *bank* zal de (effecten)rekeninghouder hierover informeren of hem in de gelegenheid stellen hiervan kennis te nemen.
- 2 Dit artikel is niet van toepassing op het gebruik van een *online dienst*, een *functionaliteit* of een *toegangsmiddel* ten behoeve van een betaalrekening als bedoeld in de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten voor Consumenten.

9. Gebondenheid en bewijs

- 1 Voor zover dat niet afwijkt van wat is bepaald in de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten van de *bank* ter zake van het ontbreken van de instemming van de *abonnee* met een Betaalopdracht, is de *abonnee* gebonden aan (rechts)handelingen die met behulp van de *beveiligingscode* van de *abonnee* en/of het *toegangsmiddel* van de *abonnee* via een *online dienst* en/of een *functionaliteit* zijn verricht.
- 2 De vastlegging of reproductie door de *bank* van verklaringen en/of andere informatie die door middel van een *online dienst* en/of een *functionaliteit* van de *abonnee* zijn ontvangen, levert tussen de *abonnee* en de *bank* volledig bewijs daarvan op, zolang daartegen geen tegenbewijs is geleverd; evenwel onverminderd artikel 527, tweede lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek indien op grond van een met hem gesloten *raamovereenkomst* voor het verrichten van betaaldiensten aan de *rekeninghouder* als consument een betaaldienst is verleend.

10. Uitsluiting aansprakelijkheid van de bank

- 1 Onverminderd het bepaalde in de Algemene Voorwaarden van F. van Lanschot Bankiers N.V. is de *bank* niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, als gevolg van:
 - a. het niet beschikbaar zijn van een *online dienst* en/of een *functionaliteit*;
 - b. het niet of niet tijdig uitvoeren van een door de *abonnee* via een *online dienst* en/of een *functionaliteit* verrichte (rechts)handeling tenzij dit volgens dwingend recht voor rekening van de *bank* komt;
 - c. niet actuele, onjuiste of onvolledige informatie en/of berekeningen;
 - d. een vertraging van en/of een onjuistheid in een verklaring – ongeacht de oorzaak – alsmede een onbevoegde kennisneming, wijziging en/of verzending van een verklaring;
 - e. het niet of gebrekkig functioneren van een *toegangsmiddel*;
 - f. het niet of gebrekkig functioneren van (internet- en/of telecommunicatie)diensten en/of apparatuur en/of programmatuur van de *abonnee* en/of de *bank*;
 - g. het onbevoegd gebruik van een *beveiligingscode* en/of *toegangsmiddel* tot het moment dat de *bank* hiervan een melding heeft ontvangen zoals omschreven in artikel 7, betref het onbevoegde gebruik een *betaling* als bedoeld in de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten van de *bank*, dan is de aansprakelijkheid van de *bank* uitgesloten overeenkomstig die Algemene Voorwaarden;
 - h. het handelen dan wel nalaten van de *abonnee* in strijd met een bepaling van de *mantelovereenkomst* en/of deze algemene voorwaarden en/of de voorwaarden die op een *online dienst* en/of een *functionaliteit* van toepassing zijn, en/of
 - i. het niet opvolgen door de *abonnee* van de voorschriften en/of aanwijzingen van de *bank*.
- 2 De *bank* is, onverminderd het in het eerste lid bepaalde, niet aansprakelijk voor gevolgschade en immateriële schade die voortvloeit uit en/of verband houdt met het gebruik van een *online dienst*, een *functionaliteit* en/of een *toegangsmiddel*.

11. Beëindiging en opschorting

- 1 Indien de *mantelovereenkomst* eindigt – ongeacht de reden – worden automatisch alle in het kader van de *mantelovereenkomst* overeengekomen *online diensten* en/of *functionaliteiten* beëindigd, tenzij de *bank* uitdrukkelijk anders aangeeft.
- 2 De *bank* is bevoegd om de *mantelovereenkomst* en/of een *online dienst* en/of een *functionaliteit* met onmiddellijke ingang en zonder opzegging, ingebrekestelling of andere formaliteit te beëindigen:
 - in geval van faillissement, surséance van betaling, ondercuratelestelling en/of overlijden van de (effecten-)rekeninghouder;
 - bij beheer en/of onderbewindstelling van en/of bij beslag op (een gedeelte van) het vermogen van de (effecten)rekeninghouder;
 - bij van toepassingverklaring van een wettelijke schuldsaneringsregeling op de (effecten)rekeninghouder;
 - bij opheffing en/of beëindiging en/of overdracht van (een aanmerkelijk deel van) het bedrijf van de (effecten)rekeninghouder;

- indien de *(effecten)rekeninghouder* een rechtspersoon is: bij ontbinding, opheffing, fusie en/of splitsing van de rechtspersoon;
 - indien de *(effecten)rekeninghouder* nalatig is in de nakoming van of in strijd handelt met een bepaling van de *mantelovereenkomst* en deze algemene voorwaarden, en/of de voorwaarden die op een *online dienst* en/of een *functionaliteit* van toepassing zijn;
 - indien een rekening van de *(effecten)rekeninghouder* wordt beëindigd, en/of
 - indien de relatie tussen de *bank* met de *(effecten)rekeninghouder* eindigt.
- 3 De *bank* is bevoegd in bijzondere gevallen – indien hiertoe naar haar oordeel aanleiding bestaat – de *mantelovereenkomst* en/of een *online dienst* en/of een *functionaliteit* en/of het gebruik van een *beveiligingscode* en/of *toegangsmiddel* op te schorten en/of te beëindigen.
 - 4 Zowel de *(effecten)rekeninghouder* als de *bank* kunnen de *mantelovereenkomst* en/of het gebruik van een *online dienst* en/of het gebruik van een *functionaliteit* opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Deze opzegtermijn hoeft niet in acht te worden genomen als dat in redelijkheid niet van de *bank* en/of de *abonnee* kan worden gevergd.
 - 5 Ingeval van beëindiging dan wel opzegging van de *mantelovereenkomst* en/of een *online dienst* en/of een *functionaliteit* is de *bank* bevoegd de door de *abonnee* via de desbetreffende *online dienst* en/of *functionaliteit* gegeven nog niet uitgevoerde (rechts)handeling(en) niet meer uit te voeren.
 - 6 Voor zover dit artikel afwijkt van de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten van de *bank*, gaan deze laatste voor in het geval op grond van de met hem gesloten raamovereenkomst voor het verrichten van betaaldiensten aan de *rekeninghouder* als consument betaaldiensten worden verleend.

12. Relatie derden

- 1 De *bank* is geen partij bij en is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor het sluiten, wijzigen dan wel beëindigen van overeenkomsten dan wel het verrichten van (rechts)handelingen tussen de *abonnee* enerzijds en een *derde* anderzijds.
- 2 Op de in het eerste lid bedoelde overeenkomsten dan wel (rechts)handelingen kunnen door een *derde* gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn.

13. Mantelovereenkomst in het kader van de uitoefening van het beroep of bedrijf

Indien de *mantelovereenkomst* is gesloten in het kader van de beroeps- of bedrijfsuitoefening van de (effecten-) rekeninghouder – zoals aangegeven in de *mantelovereenkomst* – zijn tevens de volgende bepalingen van toepassing.

- 1 De *bank* en de *(effecten)rekeninghouder* kunnen voor een *toegangsmiddel* en/of *beveiligingscode* overeenkomen welke (rechts)handelingen daarmee op (effecten)rekeningniveau verricht mogen worden door de *abonnee* alsmede welke beperkingen daaraan gekoppeld zijn. Indien voor een *toegangsmiddel* en/of *beveiligingscode* niets is overeengekomen, wordt de *abonnee* geacht met het betreffende *toegangsmiddel* en/of de betreffende *beveiligingscode* alle (rechts)handelingen te mogen verrichten die via een *online dienst* en/of een *functionaliteit* mogelijk zijn.
- 2 De *(effecten)rekeninghouder* is jegens de *bank* onvoorwaardelijk gebonden aan (rechts)handelingen die verricht zijn door de *abonnee* met behulp van een aan hem door de *bank* verstrekt *toegangsmiddel* en/of *beveiligingscode*.
- 3 De *abonnee* is bevoegd om een door de *bank* aan hem verstrekt *toegangsmiddel* en/of *beveiligingscode* in het kader van zijn beroeps- of bedrijfsuitoefening onder zijn verantwoordelijkheid in gebruik te geven aan een of meer andere abonnees, een en ander in afwijking van het bepaalde in artikel 7.3 en conform het bepaalde in artikel 7.4.

14. Wijziging online dienst en/of functionaliteit

De *bank* is bevoegd een door haar ter beschikking gestelde *online dienst* en/of een *functionaliteit* te beëindigen dan wel inhoudelijk te wijzigen. De *bank* zal de *abonnee* hieromtrent informeren of hem in de gelegenheid stellen hiervan kennis te nemen.

15. Automatisch toevoegen van rekeningen aan de mantelovereenkomst

Indien u als *rekeninghouder* en natuurlijk persoon na de datum van de *mantelovereenkomst* nieuwe betaal-, spaar- en/of effectenrekeningen opent bij de *bank* die geschikt zijn voor het gebruik van *online diensten*, dan zullen deze rekeningen door de *bank* automatisch worden opgenomen in deze *mantelovereenkomst*. Dat betekent dat de betrokken *rekeninghouder(s)* als *abonnee* vanaf dat moment voor deze rekeningen op elektronische wijze de (rechts)handelingen kan/kunnen verrichten jegens de *bank* en/of *derde*. Indien u dit niet wenst dan geeft u bij het openen van de rekening schriftelijk bij de *bank* aan dat u de betreffende rekening niet onder deze *mantelovereenkomst* wilt opnemen.

16. Wijziging mantelovereenkomst en algemene voorwaarden

- 1 De *bank* is bevoegd de *mantelovereenkomst*, deze algemene voorwaarden en/of de voorwaarden die op een *online dienst* en/of een *functionaliteit* van toepassing zijn, aan te vullen, te wijzigen en/of te vervangen. Zij zal de *abonnee* ten minste dertig dagen voor de inwerkingtreding van een aanvulling, wijziging en/of vervanging hieromtrent informeren dan wel in de gelegenheid stellen hiervan kennis te nemen. Indien de *abonnee* niet akkoord gaat met een aanvulling, wijziging en/of vervanging dient de *bank* de mededeling daarvan vijf dagen voordat de desbetreffende aanvulling, wijziging en/of vervanging in werking treedt, te hebben ontvangen en zal de *mantelovereenkomst*, de *online dienst* en/of de *functionaliteit* waarop de aanvulling, wijziging en/of vervanging betrekking heeft, worden beëindigd, tenzij de *bank* uitdrukkelijk aangeeft dat de *mantelovereenkomst* en/of de desbetreffende *online dienst* en/of de desbetreffende *functionaliteit* kan blijven doorlopen.
- 2 Aanvullingen, wijzigingen en vervangingen, genoemd in het eerste lid, die verband houden met het gebruik van een *online dienst*, een *functionaliteit* of een *toegangsmiddel* ten behoeve van een betaalrekening als bedoeld in de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten voor Consumenten, zijn niet aan dit artikel, maar aan de betrokken bepalingen van die Algemene Voorwaarden onderworpen.

17. Bevoegde rechter

Geschillen tussen *abonnee* en de *bank* worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven

18. Citeertitel

Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: Algemene Voorwaarden voor Online Diensten bij F. van Lanschot Bankiers N.V.

's-Hertogenbosch, november 2017

5. Algemene Voorwaarden F. van Lanschot Bankiers N.V.

Wij zijn ons als bank bewust van onze maatschappelijke functie. Wij willen een betrouwbare, dienstbare en transparante bank zijn. Daarom houden wij zo goed mogelijk rekening met de belangen van al onze klanten, medewerkers, aandeelhouders, andere kapitaalverschaffers en de samenleving als geheel.

Deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) zijn in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld. Dit is gebeurd in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Ook is er overleg geweest met VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO Nederland en ONL voor Ondernemers.

De ABV zijn in gebruik vanaf 1 maart 2017. De tekst is op 29 augustus 2016 door de Nederlandse Vereniging van Banken neergelegd onder nummer 60/2016 bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam.

Artikel 1. Toepasselijkheid

De ABV gelden voor alle producten en diensten en de hele relatie tussen u en ons. Regels die speciaal voor een product of dienst gelden, vindt u in de daarvoor geldende overeenkomst of de daarbij behorende bijzondere voorwaarden.

1. In deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) staan basisregels waaraan wij ons moeten houden en u ook. Deze gelden voor alle producten en diensten die u van ons afneemt of zal afnemen en de hele relatie die u met ons heeft of zal hebben. Het gaat hier om rechten en verplichtingen van u en van ons.
2. Voor onze dienstverlening sluit u een of meer overeenkomsten met ons voor producten of diensten die u bij ons afneemt. Als er in de overeenkomst een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV.
3. Als u voor een product of dienst een overeenkomst sluit, kunnen er bij de overeenkomst bijzondere voorwaarden horen. In die bijzondere voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst.
Een voorbeeld van bijzondere voorwaarden:
Het kan zijn dat u een overeenkomst sluit om een betaalrekening te openen. Bij die overeenkomst kunnen dan bijzondere voorwaarden voor betalen horen.

Als er in de bijzondere voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV. Maar als u een consument bent, kan die bepaling geen rechten of bescherming verminderen die de ABV aan u toekennen.

4. Verder geldt:
 - a) 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.
 - b) 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 wetgeving die in dat land geldt. Als er in die lokale voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met een bepaling in de ABV of een bepaling in de Nederlandse bijzondere voorwaarden, dan gaan op dat punt de lokale voorwaarden voor.

Artikel 2. Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Artikel 3. Activiteiten en doeleinden

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

1. 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 moeten dit volgens de wet ook 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. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval 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.

Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.

2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. 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.

1. Bij onze dienstverlening aan u kunnen wij gebruikmaken van informatie die wij van u krijgen. Ook mogen wij bijvoorbeeld 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.
2. Het kan zijn dat wij buiten onze relatie met u 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 vertrouwelijk of koersgevoelig zijn. Een voorbeeld:
Het kan zijn dat bij ons vertrouwelijk bekend is dat het met een beursgenoteerde onderneming financieel slecht of juist heel goed gaat. Wij mogen die informatie dan niet gebruiken bij een beleggingsadvies aan u.

Artikel 5. Inschakeling derden

Wij mogen anderen inschakelen. Als wij dit doen, moeten wij zorgvuldig te werk gaan.

1. Wij mogen bij onze dienstverlening anderen inschakelen en werkzaamheden uitbesteden. Als wij dit doen bij de uitvoering van een overeenkomst met u, dan verandert hierdoor niet dat wij uw aanspreekpunt en contractspartij zijn. Een paar voorbeelden:
 - a) Zaken, waardepapieren, effecten of financiële instrumenten kunnen wij door een ander laten bewaren. Wij mogen dit namens u of op eigen naam doen.
 - b) Bij de uitvoering van het betalingsverkeer zijn ook anderen betrokken. Wij kunnen anderen ook inschakelen bij onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld om onze systemen te laten functioneren.

2. Het kan zijn dat u ons een volmacht geeft voor één of meer bepaalde rechtshandelingen. Met die volmacht kunnen wij deze rechtshandelingen namens u verrichten. U bent dan daaraan gebonden. Voor volmachten die wij van u hebben geldt in ieder geval:
 - a) Als bij de uitvoering een wederpartij betrokken is, mogen wij ook zelf als wederpartij optreden.
Een voorbeeld:
Wij hebben uw volmacht om onder andere tegoeden die u bij ons heeft, aan onszelf te verpanden (zie artikel 24 lid 1 ABV). Als wij die volmacht gebruiken, verpanden wij uw tegoeden namens u aan ons.
 - b) Wij mogen de volmacht ook doorgeven aan een ander. Die ander kan dan de volmacht gebruiken. Wij zijn zorgvuldig bij de keuze van de ander aan wie wij de volmacht doorgeven.
 - c) Als onze onderneming (gedeeltelijk) wordt voortgezet door een ander, bijvoorbeeld als gevolg van fusie of splitsing, dan kan die ander ook van de volmacht gebruik maken.
3. Wij kiezen anderen die wij inschakelen met de nodige zorgvuldigheid. Heeft u zelf een ander ingeschakeld of aangewezen, dan zijn de gevolgen van die keuze voor u.

Artikel 6. Risico van verzendingen

Voor wie is het risico van verzendingen?

1. Het kan zijn dat wij in uw opdracht geld verzenden of financiële instrumenten (zoals aandelen of obligaties). Het risico van verloren gaan of beschadiging van de verzending is dan voor ons. Als de verzending bijvoorbeeld verloren gaat, vergoeden wij u de waarde.
2. Het kan ook zijn dat wij in uw opdracht andere zaken of waardepapieren verzenden, zoals een eigendomsbewijs van bepaalde goederen (bijvoorbeeld een cognossement). Het risico van verloren gaan of beschadiging van de verzending is dan voor u. Veroorzaken wij echter schade doordat wij onzorgvuldig te werk gaan bij de verzending, dan komt die schade voor onze rekening.

Artikel 7. Informatie over u en uw vertegenwoordiger

Wij hebben gegevens nodig over u en uw vertegenwoordiger. Wijzigingen geeft u aan ons door.

1. Informatie
Wij zijn wettelijk verplicht uw identiteit te controleren. Als wij daarom vragen geeft u ons onder meer de volgende informatie:
 - a) Informatie over natuurlijke personen
 - i. voor-en achternamen, geboortedatum, woonplaats en burgerservicenummer.
U werkt mee aan de controle van uw identiteit door ons een geldig identiteitsbewijs te laten zien dat wij hiervoor geschikt vinden, zoals een paspoort.
 - ii. burgerlijke staat en huwelijks- of 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 werkt eraan mee dat wij deze informatie kunnen controleren. Wij gebruiken deze informatie bijvoorbeeld voor de nakoming van wettelijke verplichtingen of voor onze dienstverlening aan u.

Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Uw vertegenwoordiger 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.

2. 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.

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 bijvoorbeeld aan de volgende situaties:

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

3. 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, bijvoorbeeld een paspoort, een kopie maken voor onze administratie. Wij houden ons hierbij aan de geldende privacyregelgeving.

Artikel 8. Handtekening

Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?

1. Het kan nodig zijn dat u uw handtekening gebruikt om uw akkoord te geven aan een opdracht of een andere handeling die u met ons verricht. Er zijn handgeschreven handtekeningen en elektronische handtekeningen. Om uw handgeschreven handtekening te kunnen herkennen, willen wij weten hoe deze eruit ziet. Wij kunnen u vragen om een voorbeeld van uw handgeschreven handtekening en daarbij nadere aanwijzingen geven. U voldoet dan hieraan. Dit geldt ook voor uw vertegenwoordiger.
2. Wij mogen op het voorbeeld van uw handtekening afgaan, totdat u ons meedeelt dat uw handtekening is veranderd. Dit geldt ook voor de handtekening van uw vertegenwoordiger.
3. 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. Zo kan het zijn dat u zelf als klant een betaalrekening bij ons heeft en u daarnaast van een andere klant een volmacht heeft om van zijn betaalrekening betalingen te doen. Als u of uw vertegenwoordiger in de ene rol een voorbeeld van uw handtekening aan ons geeft, geldt dit voorbeeld ook in alle andere rollen waarin u of uw vertegenwoordiger met ons handelt.

Artikel 9. Vertegenwoordiging en volmacht

U kunt zich door iemand laten vertegenwoordigen maar wij kunnen hieraan regels stellen. Wijzigingen geeft u meteen door. U en uw vertegenwoordiger houden elkaar op de hoogte.

1. Vertegenwoordiging

U kunt zich laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde of andere vertegenwoordiger. Wij kunnen regels en beperkingen stellen aan vertegenwoordiging. Denkt u bijvoorbeeld aan regels over vorm en inhoud van een volmacht. Als uw vertegenwoordiger namens u handelt, bent u daaraan gebonden.

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

- a) bezwaar tegen de persoon van de vertegenwoordiger (bijvoorbeeld omdat deze zich misdraagt)
- b) twijfel over de geldigheid of de inhoud van de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

Uw gevolmachtigde mag zijn volmacht niet doorgeven aan een ander, tenzij wij dit goedvinden. Dit is belangrijk om bijvoorbeeld te voorkomen dat uw rekening verkeerd kan worden gebruikt.

2. Wijziging in vertegenwoordiging

Als de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger (of diens vertegenwoordiger) verandert of niet (meer) bestaat, deelt u dit meteen schriftelijk aan ons mee. Zolang wij deze mededeling niet van u hebben ontvangen, mogen wij aannemen dat die bevoegdheid ongewijzigd bestaat. U mag er niet van uitgaan dat wij op andere wijze, bijvoorbeeld via openbare registers, te weten komen dat de bevoegdheid is veranderd of niet (meer) bestaat.

Na uw mededeling dat de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger is veranderd of niet (meer) bestaat, hebben wij enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Het kan zijn dat uw vertegenwoordiger voor of enige tijd 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 houdt zich aan dezelfde regels als u. U informeert elkaar. 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 of zij namens u gebruik kan maken. Die vertegenwoordiger moet zich dan aan dezelfde veiligheidsvoorschriften houden als u. Als wij deze voorschriften aan u bekendmaken, geeft u deze meteen aan uw vertegenwoordiger door.

Artikel 10. Persoonsgegevens

Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

1. Wij mogen persoonsgegevens van u en uw vertegenwoordiger verwerken. Dit geldt ook voor gegevens over producten en diensten die u van ons afneemt. Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie geven over een bepaald iemand. Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens zoals uw geboortedatum, adres of geslacht. Verwerken van persoonsgegevens betekent onder meer verzamelen, bewaren en gebruiken hiervan.

Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen deze groep. Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen bij 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.

Wij houden ons hierbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes.

2. 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

Maken wij beeld-/geluidopnamen van u?

1. 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 en onze gedragscodes. Wij maken bijvoorbeeld opnamen voor:
 - a) Een goede bedrijfsvoering en kwaliteitsbewaking
Wij kunnen bijvoorbeeld telefoongesprekken opnemen voor scholing van onze werknemers.
 - b) Bewijslevering
Wij kunnen bijvoorbeeld een opname maken van:
 - i. een opdracht die u ons telefonisch geeft, of
 - ii. de telefonische melding die u aan ons doorgeeft van verlies of diefstal van uw bankpas.
 - c) Criminaliteitsbestrijding
Een voorbeeld: beeldopnamen bij geldautomaten.
2. Als u recht heeft op een kopie van een beeld- en/of geluidopname of een uitgeschreven tekst van een geluidopname, geeft u ons eerst de informatie die ons helpt om de opname terug te vinden. Denkt u hierbij aan de plaats, datum en tijd van de opname.

Artikel 12. Continuïteit in dienstverlening

Wij proberen te zorgen voor voorzieningen die goed werken. Storingen en onderbrekingen kunnen zich echter voordoen.

Onze dienstverlening is 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 zijn voor werkzaamheden zoals onderhoud. Wij streven ernaar, binnen redelijke grenzen, storingen en onderbrekingen te vermijden of anderszins binnen redelijke tijd met een oplossing te komen.

Artikel 13. Overlijden klant

Na uw overlijden.

1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven, bijvoorbeeld door een familielid.

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 enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Hierdoor kan het gebeuren dat wij een opdracht die wij voor of enige tijd na het overlijdensbericht ontvangen, toch nog (blijven) uitvoeren. Uw nalatenschap is daaraan gebonden als de uitvoering redelijkerwijs niet meer was te voorkomen.

2. Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.
3. Het kan zijn dat u meer dan één erfgenaam heeft. Aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen hoeven wij niet te voldoen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening.
4. Het kan zijn dat nabestaanden niet weten waar de overledene rekeningen aanhield. Zij kunnen dan voor informatie terecht bij het digitale loket dat banken gezamenlijk hiervoor hebben ingericht op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken of een andere daarvoor in te richten voorziening.

Artikel 14. Berichten aan de klant

Waarheen sturen wij berichten voor u?

1. Verschillende mogelijkheden om met u te communiceren
Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internetbankieren.
2. Post
U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door.

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 documenten, verklaringen en andere informatie op ons eigen adres voor u achterlaten. Deze gelden dan als door u ontvangen.

Het kan zijn dat u samen met een of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het ons opgegeven adres. Als gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk van hun adressen wij de post sturen.

3. Internetbankieren
Als u internetbankieren bij ons heeft, kunnen wij daar verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie voor u plaatsen. U zorgt ervoor dat u die berichten zo spoedig mogelijk leest.
Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als

beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

4. E-mail

Het kan zijn dat wij met u afspreken dat wij u per e-mail berichten. In dat geval zorgt u ervoor dat u dit bericht zo spoedig mogelijk leest.

Artikel 15. Nederlandse taal

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

1. De communicatie tussen u en ons gaat in het Nederlands. Dit is anders als wij daarover met u een andere afspraak maken. Zo wordt in het internationale zakelijke bankverkeer vaak voor het Engels gekozen.
2. 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.

Om te voorkomen dat er met communicatie iets fout gaat, gaat u veilig en zorgvuldig om met communicatiemiddelen. Dit betekent bijvoorbeeld dat u uw computer of andere apparatuur zo goed mogelijk beveiligt tegen virussen, schadelijke software (malware, spyware) en ander misbruik.

Artikel 17. Gegevens en opdrachten

Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening.

1. Voor de uitvoering van onze dienstverlening hebben wij informatie van u nodig. Als wij daarom vragen, geeft u die aan ons. Het kan ook zijn dat wij u niet om informatie vragen, maar dat u behoort te begrijpen dat wij die nodig hebben. Ook die informatie geeft u ons dan.
Een voorbeeld:
Stel u heeft voor uw beleggingen een beleggersprofiel. Als er iets verandert waardoor financiële risico's minder acceptabel voor u zijn, moet u zelf uw beleggersprofiel laten aanpassen.
2. Uw opdrachten, mededelingen en andere verklaringen moeten tijdig, duidelijk, volledig en juist zijn. Als u bijvoorbeeld een betaling wilt laten uitvoeren, vermeldt u het juiste rekeningnummer van de rekening waar de betaling naartoe moet.

Wij kunnen nadere regels stellen voor uw opdrachten, mededelingen of andere verklaringen van u aan ons. Als wij dit doen, leeft u die na. Als wij bijvoorbeeld een formulier of communicatiemiddel voorschrijven, gebruikt u dat.

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

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.

1. Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben in uw relatie met ons. Hieraan worden wettelijk hoge eisen gesteld. Onze administratie geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt.
2. 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 opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens

U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.

1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten

Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending 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.

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

2. Fouten melden en schade beperken

Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:

- a) Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen 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 meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt. Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. 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 controleren op eventuele fouten.

- b) Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.
- c) Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding.

3. Eerder verstrekte gegevens

Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt en uw verzoek redelijk is. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen waarover wij u vooraf informeren. Wij hoeven eerder verstrekte informatie niet aan u te geven als wij daarvoor een goede 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 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 namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen 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 gaat zorgvuldig om met codes, formulieren en passen. Als misbruik aannemelijk is, meldt u dit meteen.

1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.
2. 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 redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.
3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).

Artikel 22. Tarieven en vergoedingen

Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.

1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan provisie, rente en kosten.
2. Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de tarieven voor onze vergoedingen. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren. Als wij door een duidelijke vergissing aan onze kant geen vergoeding of tarief met u hebben afgesproken, dan mogen wij u maximaal een vergoeding in rekening brengen volgens het tarief dat wij in vergelijkbare gevallen hanteren.
3. Wij kunnen een tarief steeds wijzigen, tenzij wij met u voor een vaste periode een vaste vergoeding hebben afgesproken. Tariefswijzigingen kunnen bijvoorbeeld volgen uit marktomstandigheden, verandering van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichthouders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefswijziging informeren.
4. Wij mogen de vergoeding voor onze dienstverlening van uw rekening afboeken. Het kan gebeuren dat door deze afboeking een tekort op uw rekening ontstaat. Dit tekort vult u dan meteen aan 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 een bedrag voor u ontvangen, dan heeft u dat bedrag van ons tegoed. 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 het geld alvast gebruiken. Wij maken het voorbehoud dat wij de boeking van het tegoed weer mogen terugdraaien, als wij zelf het bedrag niet voor u ontvangen of dit weer moeten teruggeven. Zo is het mogelijk dat wij de uitbetaling van een cheque terugdraaien omdat deze achteraf vals of ongedekt blijkt. Als het de betaling van een cheque betreft, wijzen wij u bij de uitbetaling op ons voorbehoud.

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 op onder andere uw tegoeden

U geeft ons een pandrecht op onder andere uw tegoeden bij ons en aandelen waarin u via ons belegt. Dit pandrecht geeft ons zekerheid voor de voldoening van uw schulden.

1. U moet ons goederen in pand geven als zekerheid voor uw schulden. Hierbij geldt:
 - a) U verbindt zich de volgende goederen inclusief nevenrechten (zoals rente) aan ons in pand te geven:
 - i. alle (geld)vorderingen die u op ons heeft of zal hebben (waarbij het niet uitmaakt hoe u de vordering verkrijgt)
 - ii. al het navolgende voor zover wij dit voor u onder ons (zullen) hebben of voor u (zullen) beheren, al dan niet met inschakeling van derden en al dan niet in een verzameldepot: roerende zaken, waardepapieren, muntgeld, bankbiljetten, aandelen, effecten en andere financiële instrumenten
 - iii. alles wat er voor de verpande goederen in de plaats komt (zoals een verzekeringsuitkering bij verlies of beschadiging van het goed).

Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
 - b) De verpanding van de goederen is tot zekerheid voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
 - c) U geeft de goederen, voor zover mogelijk, aan ons in pand. Deze inpandgeving komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
 - d) U geeft ons een volmacht om de goederen namens u aan onszelf te verpanden en dit ook steeds bij herhaling te doen. U hoeft daarom niet telkens zelf aparte pandakten te ondertekenen. Voor deze volmacht geldt verder:
 - i. De volmacht houdt ook in dat wij namens u steeds alles mogen doen wat nodig of nuttig is voor de verpanding, zoals bijvoorbeeld het doen van mededeling van de verpanding.
 - ii. Deze volmacht is onherroepelijk. U kunt de volmacht dus niet intrekken. De volmacht eindigt zodra onze relatie met u is geëindigd en volledig is afgewikkeld.
 - iii. Wij mogen de volmacht doorgeven aan een ander. Dit betekent dat ook die ander de verpanding kan uitvoeren.

Voorbeeld:

Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, kan het bijvoorbeeld gebeuren dat wij de uitvoering van de verpanding overlaten aan een van die andere rechtspersonen.

Deze volmachtverlening komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
 - e) 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 of zullen hebben, tenzij wij uitdrukkelijk anders met u overeenkomen.
2. Voor het pandrecht op de goederen geldt verder:
 - a) U kunt ons om vrijgave vragen van een of meer verpande goederen. Hieraan moeten wij voldoen, als de overblijvende goederen waarop wij een pandrecht houden, ons voldoende dekking geven voor de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Met vrijgave bedoelen wij hier dat u de goederen kunt gebruiken voor transacties in het kader van de overeengekomen dienstverlening (bijvoorbeeld gebruik van uw tegoeden voor het doen van betalingen). Bij goederen die wij voor u onder ons hebben, betekent vrijgave dat wij de goederen aan u teruggeven. Andere vormen van vrijgave zijn mogelijk als wij dat uitdrukkelijk nader met u overeenkomen.
 - b) Wij mogen ons pandrecht gebruiken om betaling te verkrijgen van onze vorderingen op u. Dit betekent onder meer:
 - i. Als u in verzuim bent met de voldoening van onze vorderingen op u, mogen wij de verpande goederen (laten) verkopen. De opbrengst mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u. Denkt u bij verzuim bijvoorbeeld aan het geval dat u ons op een bepaalde datum moet betalen en u dit niet doet. Wij zullen niet méér verpande goederen (laten) verkopen dan, volgens een redelijke beoordeling, nodig is voor de voldoening van onze vorderingen op u.
 - ii. Als wij een pandrecht hebben op vorderingen van u op ons, mogen wij die vorderingen ook innen. De ontvangen betaling mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u, zodra die vorderingen opeisbaar zijn.
 - iii. Als wij ons pandrecht hebben gebruikt voor de voldoening van onze vorderingen op u, zullen we u dit zo spoedig mogelijk laten weten.

Artikel 25. Verrekening

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

1. Wij mogen steeds 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. Wij mogen ook verrekenen als:
 - a) onze vordering niet opeisbaar is
 - b) uw vordering niet opeisbaar is
 - c) de vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden
 - d) onze vordering voorwaardelijk is.
2. Als wij dit artikel willen gebruiken om niet-opeisbare vorderingen te verrekenen, geldt er een beperking. Wij maken dan alleen van deze verrekenbevoegdheid gebruik 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 (bijvoorbeeld een pandrecht op het tegoed op uw bankrekening).
 - c) U draagt uw vordering op ons aan iemand over.
 - d) U bent failliet of heeft (voorlopige) 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.

3. Als wij volgens dit artikel gaan verrekenen, zullen wij u daarover vooraf, of anders zo snel mogelijk daarna, informeren. Wij houden ons bij de verrekening aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.
4. Vorderingen in verschillende muntsoorten verrekenen wij tegen de wisselkoers van de dag van verrekening.

Artikel 26. Zekerheden

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

1. U verbindt zich om meteen (aanvullende) zekerheid voor uw schulden aan ons te geven, als wij dat vragen. Deze zekerheid kan bijvoorbeeld zijn een pand- of hypotheekrecht op een goed van u. Voor de zekerheid die u ons moet geven, geldt verder:
 - a) De zekerheid is voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
 - b) U hoeft niet meer zekerheid te geven dan redelijkerwijs nodig is. Maar u moet ervoor zorgen dat onze zekerheid op ieder moment voldoende is voor de voldoening van de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Bij de beoordeling hiervan wordt rekening gehouden met uw risicoprofiel, ons kredietrisico op u, de (dekkings)waarde van eventuele zekerheid die wij al hebben, een eventueel gewijzigde beoordeling van zulke factoren, en alle andere factoren of omstandigheden waarvan wij aannemelijk kunnen maken dat deze voor ons van belang zijn.
 - c) U moet ons 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) Het geven van zekerheid kan ook zijn dat u ermee instemt dat een derde die zekerheden van u krijgt of heeft gekregen, zich voor u borg of garant stelt en daarvoor verhaal kan nemen op die zekerheden. Die instemming houdt dan ook in dat wij ons tegenover die derde borg of garant voor u mogen stellen en daarvoor verhaal kunnen nemen op zekerheden die wij van u krijgen of hebben gekregen.
 - e) Als wij in plaats van bestaande zekerheid andere zekerheid wensen, moet u daaraan voldoen.

Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.

2. Als een andere bank (een deel van) onze onderneming voortzet en u daardoor klant wordt van die andere bank, is er de vraag of die andere bank gebruik kan maken van onze pand- en hypotheekrechten voor uw schulden. Voor het geval hierover bij de vestiging van het pandrecht of hypotheekrecht geen uitdrukkelijke afspraak is gemaakt geldt als afspraak dat dit pand- of hypotheekrecht niet alleen bedoeld is als zekerheid voor ons maar ook voor die andere bank. Als de zekerheden gelden voor schulden die u in de toekomst aan ons heeft, gelden zij mede 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. Dit betekent bijvoorbeeld ook dat wij kunnen bepalen dat het pand- of hypotheekrecht wel blijft bestaan maar voortaan niet meer alle vorderingen dekt waarvoor dit aanvankelijk is gevestigd.
4. Als wij nieuwe zekerheid krijgen, blijven bestaande zekerheden gelden. Dit is alleen 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 aan uw verplichtingen voldoen. Als u dit niet doet, kunnen wij al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken.

U komt uw verplichtingen aan ons tijdig, volledig en op de juiste manier na. Met verplichtingen bedoelen wij niet alleen geldschulden die u aan ons heeft, maar ook andere verplichtingen. Denkt u bijvoorbeeld aan uw zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 2 ABV. Het kan zijn dat u toch in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Voor dat geval geldt het volgende:

- a) 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 en houden ons aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.
Wij geven een voorbeeld:
Stel u heeft bij ons een betaalrekening waarop u volgens de afspraken met ons maximaal € 500,- rood mag staan terwijl u een keer € 900,- rood staat. U heeft dan een niet toegestaan tekort van € 400,- op uw betaalrekening. Als u daarnaast een woningfinanciering bij ons heeft, is dit tekort geen voldoende reden om uw woningfinanciering op te eisen. U moet dan natuurlijk wel aan al uw verplichtingen uit de woningfinanciering voldoen en het tekort snel aanzuiveren.
- b) Als wij onze vorderingen opeisbaar maken, doen wij dat door een verklaring. Wij vertellen u daarin waarom wij dat doen.

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 tegoeden 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. Deze moet u aan ons vergoeden voor zover dit redelijk is. Denkt u hierbij aan taxatiekosten, advieskosten en kosten van extra rapportages. Wij vertellen u waarom de kosten nodig zijn. Als er voor bijzondere kosten een wettelijke regeling is, wordt die toegepast.

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 vergoedt u aan ons. Denkt u aan bedragen die wij moeten betalen in verband met onze dienstverlening aan u (bijvoorbeeld een aan de overheid verschuldigde vergoeding bij de vestiging van zekerheden). Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken.

Artikel 30. Vorm mededelingen

Hoe kunt u ons iets laten weten?

Als u ons iets wilt laten weten, doet u dat schriftelijk. Wij kunnen aangeven dat u dit op een andere manier mag of moet doen, bijvoorbeeld per internetbankieren, e-mail of telefoon.

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. Neemt u bij twijfel contact met ons op.

Artikel 32. Nietigheid of vernietigbaarheid

Wat is het gevolg als een bepaling ongeldig blijkt?

Stel dat een bepaling in de 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

Hoofdregel: 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.

Artikel 34. Klachten en geschillen

Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?

1. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Als u niet tevreden bent, laat u ons dat weten. Wij kijken dan of wij u een passende oplossing kunnen bieden. Informatie over de klachtenprocedure staat op onze website en is ook verkrijgbaar bij onze kantoren.
2. Geschillen tussen u en ons worden alleen voorgelegd aan de Nederlandse rechter. 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 die rechter voorleggen.
 - c) U kunt uw geschil met ons ook voorleggen aan de bevoegde geschillen-en klachtencommissies.

Artikel 35. Opzegging van de relatie

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

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Artikel 36. Contractsoverneming

Uw contracten met ons kunnen mee overgaan als wij onze onderneming overdragen.

Wij kunnen onze onderneming (deels) overdragen aan een ander. Wij kunnen daarbij mee overdragen de rechtsverhouding die wij met u hebben uit een overeenkomst met u. U geeft nu alvast uw medewerking hieraan. Deze overdracht van de overeenkomst met u noemen wij ook wel contractsoverneming. Uiteraard krijgt u van die contractsoverneming bericht.

Artikel 37. Wijzigingen en aanvullingen van de algemene bankvoorwaarden

Dit artikel geeft aan hoe wijzigingen en aanvullingen van de ABV plaatsvinden.

De ABV kunnen worden gewijzigd of aangevuld. Die wijzigingen of aanvullingen kunnen bijvoorbeeld nodig zijn door technische of andere ontwikkelingen. 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 gewijzigde voorwaarden worden neergelegd bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam en gaan niet eerder in dan twee maanden daarna.