BLGwonen

Algemene Bankvoorwaarden 2017

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.

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.

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.

4.1065.00 (02-06-2025)

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.

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.

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.

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.

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 partnerschaps-goederenregime.
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.

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.

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.

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.

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.

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 anders binnen redelijke tijd met een oplossing te komen.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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).

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.

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.

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.

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.

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.

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 € 1.500 rood mag staan terwijl u een keer € 1.900 rood staat. U heeft dan een niet toegestaan tekort van € 1.400 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.