

# Dit zijn onze Algemene Voorwaarden Triodos Broodfondsrekening

Heb je vragen over deze voorwaarden?

Neem dan contact met ons op via [triodos.nl/contact](https://triodos.nl/contact).

# Algemeen deel

## 1 Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden Triodos Broodfondsrekening regelen de relatie tussen Triodos Bank en haar Rekeninghouders op het gebied van bancaire diensten. Bij het opstellen van deze tekst is goede leesbaarheid, eenvoud en juridische nauwkeurigheid nagestreefd. Wanneer in deze tekst 'hij' of 'hem' wordt gebruikt, mag ook 'zij' of 'haar' worden gelezen.

Eigen verantwoordelijkheid van partijen, maar ook wederzijds vertrouwen en respect, liggen aan de basis van deze relatie. Triodos Bank zet de belangen van haar Rekeninghouders op de eerste plaats.

De Algemene Bankvoorwaarden, opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken zijn van toepassing op de overeenkomst, tenzij daar in de Overeenkomst van wordt afgeweken.

## 2 Definities

De betekenis van veel voorkomende termen wordt hieronder uitgelegd. Deze termen zijn in de tekst van de Overeenkomst te herkennen omdat zij consequent met een hoofdletter worden geschreven.

**Algemene Voorwaarden:** Deze Algemene Voorwaarden Triodos Broodfondsrekening. De Algemene Voorwaarden en de bijlage kunnen van tijd tot tijd door de Bank worden aangepast. De Rekeninghouder kan de meest recente versie altijd opvragen bij de Bank en raadplegen op de Website. De bijlage maakt deel uit van de Overeenkomst.

**Authenticeren:** Volgen van een procedure die de Bank in staat stelt het gebruik van een Betaalinstrument te verifiëren, met inbegrip van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken, zoals de Beveiligingscode.

**Bank:** Triodos Bank NV (KvK-nummer 30062415).

**Begunstigde:** Natuurlijke of rechtspersoon die de beoogde ontvanger is van het bedrag waarop de Betalingstransactie betrekking heeft.

**Betaaldienst:** Hieronder vallen de volgende diensten:

- Uitgifte en aanvaarding van Betaalinstrument;
- Diensten voor alle handelingen die voor het gebruiken en beheren van de Triodos Broodfondsrekening nodig zijn.

**Betaalinstrument:** Een gepersonaliseerd instrument en/of het geheel van procedures, overeengekomen tussen de Betaaldienstgebruiker en de Bank, waarvan de Betaaldienstgebruiker gebruik maakt om (rechts) handelingen te verrichten.

**Betaalopdracht:** Door een Betaler of Begunstigde aan zijn Bank gegeven instructie om een Betalingstransactie uit te voeren.

**Betaalrekening:** Op naam van een Rekeninghouder aangehouden rekening die voor de uitvoering van Betalingstransacties wordt gebruikt.

**Betalingstransactie:** Een door de Betaler, Gemachtigde of de Begunstigde geïnitieerde handeling waarbij geldmiddelen worden gedeponeed, overgemaakt of opgenomen, ongeacht of er onderliggende verplichtingen tussen de Betaler en de Begunstigde zijn.

**Beveiligingscode:** Een code die door de Bank aan de Rekeninghouder wordt gegeven en die door de Rekeninghouder moet worden gebruikt om:

- De Identifier en (de toegang tot) Internet en Mobiel Bankieren te beveiligen;

- Om de Bank te laten weten dat zij te maken heeft met degene die over de Betaalrekening of bepaalde Betaaldiensten mag beschikken;
- Om (rekening)gegevens te kunnen inzien.

**Broodfonds:** Een Broodfonds is een vereniging die bestaat uit minimaal twintig en maximaal vijftig ondernemers (Broodfondsdeelnemers). De deelnemers aan een Broodfonds zetten elke maand geld opzij op hun persoonlijke broodfondsrekening bij Triodos met als doel het opbouwen van een gezamenlijke voorziening ten behoeve van arbeidsongeschiktheid. Indien een deelnemer van een Broodfonds langdurig arbeidsongeschikt is ontvangt hij/zij, na 30 dagen ziekte, van de deelnemers in zijn/haar broodfonds maandelijks schenkingen. De duur van de schenkingen is maximaal 24 maanden.

**Broodfondsrekening:** Op naam van een Rekeninghouder aangehouden rekening die voor de uitvoering van Broodfonds rekeningbeheer wordt gebruikt.

**IBAN:** International Bank Account Number, de Internationale standaard voor de weergave van rekeningnummers.

**Identificer:** Hulpmiddel waarmee de Rekeninghouder kan inloggen in zijn Internet en Mobiel Bankieren en daar zijn (rekening)gegevens kan inzien. Dit hulpmiddel wordt aan de Rekeninghouder in bruikleen gegeven maar blijft eigendom van de Bank.

**Informatiedocument:** Informatiedocument betreffende de vergoedingen. Dit is een overzicht met de kosten voor het gebruik van de belangrijkste aan de Betaalrekening gekoppelde diensten. Hiermee kan de Rekeninghouder die kosten met de kosten voor andere rekeningen vergelijken. Het Informatiedocument is op te vragen bij de Bank en te raadplegen op de Website.

**Internet Bankieren:** Het via internet regelen van Bankzaken. Hieronder vallen onder meer het raadplegen van informatie over Betaaltransacties en het raadplegen van algemene informatie over dienstverlening van de Bank.

**Mobiel Bankieren app:** Het via de Mobiel Bankieren app regelen van Bankzaken. Hieronder vallen onder meer het raadplegen van informatie over Betaaltransacties en het raadplegen van algemene informatie over dienstverlening van de Bank.

**Overeenkomst:** De tussen de Bank en de Rekeninghouder gesloten overeenkomst voor een Broodfondsrekening, waarop de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

**Penningmeester:** De natuurlijke persoon die verantwoordelijk is voor de geldzaken van het Broodfonds.

**Rekeninghouder:** De natuurlijke persoon op wiens naam een Triodos Broodfondsrekening wordt geopend en die bij uitsluiting geldt (gelden) als rechthebbende(n) op de Triodos Broodfondsrekening.

**SEPA:** Single Euro Payments Area (zijnde de landen van de Europese Unie en andere landen aangesloten bij het Europees betaalsysteem).

**Uiterste Tijdstip:** Moment op een Werkdag dat het omslagpunt aangeeft wanneer Betaalopdrachten nog op dezelfde Werkdag zijn ontvangen en wanneer ze geacht worden op de volgende Werkdag te zijn ontvangen.

**Unieke Identifier:** Door een Bank aan de Betaaldienstgebruiker of andere derde partij medegedeelde combinatie van letters, nummers en symbolen die de Betaaldienstgebruiker of andere derde partij moet geven om de andere Betaaldienstgebruiker of andere derde partij om zijn Betaalrekening ondubbelzinnig te identificeren.

**Website:** De Website van Triodos Bank, te benaderen via [www.triodos.nl](http://www.triodos.nl).

**Werkdag:** Dag waarop de relevante Bank van de Betaler of van de Begunstigde die betrokken is bij de uitvoering van een Betalingstransactie open is voor de daarvoor vereiste werkzaamheden. De Bank is gesloten op zaterdag en zondag en daarnaast op 1 januari, Goede Vrijdag, 2e Paasdag, Koningsdag, 1 mei, 5 mei, Tweede Pinksterdag en Eerste en Tweede Kerstdag.

### 3 Toepassingsgebieden

- 3.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op Betalingstransacties waarbij zowel de Bank van de Betaler als de Bank van de Begunstigde gevestigd zijn in de Europese Economische Ruimte. De Europese Economische Ruimte bestaat uit de landen van de Europese Unie en daarnaast ook Noorwegen, IJsland en Liechtenstein.
- 3.2 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op Betalingstransacties uitgevoerd in euro of in de valuta van een land van de Europese Economische Ruimte buiten de Eurozone. Deze valuta kunnen geraadpleegd worden op de Website.

### 4 Bestemming rekening

De Broodfondsrekening is uitsluitend bestemd en geschikt voor het particuliere betalingsverkeer ten behoeve van schenkingen voor het Broodfonds en kosten voor het deelnemerschap aan het Broodfonds.

### 5 Iemand machtigen op de rekening

- 5.1 Een Rekeninghouder mag iemand anders machtigen om over de Bestedingsruimte te beschikken. De Rekeninghouder is volledig aansprakelijk voor alle handelingen van de gemachtigde. Met het aanvragen van een Broodfondsrekening geeft de aanvrager een machtiging richting het administratieteam van de BroodfondsMakers en de penningmeester af.
- 5.2 De Bank is, ongeacht het bepaalde in lid 1, niet verplicht om met een gevolmachtigde te handelen, of kan bijzondere voorwaarden stellen voordat zij met een gevolmachtigde handelt.
- 5.3 De machtiging vervalt in ieder geval wanneer zich een van de volgende situaties voordoet:
- Wanneer de Rekeninghouder of de gemachtigde overlijdt, met uitzondering van de situatie zoals beschreven in lid 4;
  - Wanneer een Rekeninghouder onbevoegd raakt om over de betrokken rekening te beschikken. Dit doet zich onder meer voor bij faillissement, wettelijke schuldsanering, ondercuratelestelling van een Rekeninghouder en wanneer het vermogen van de Rekeninghouder onder bewind wordt gesteld.
- 5.4 De in lid 1 genoemde machtiging aan het administratieteam van de BroodfondsMakers en de penningmeester blijft na overlijden van de Rekeninghouder bestaan voor het kunnen uitvoeren van de volgende handelingen:
- a) De Betaalopdracht aan de Bank om het saldo van de Broodfondsrekening over te boeken naar een andere bankrekening op naam van de Rekeninghouder. Dat kan ook een en/of-rekening zijn.
  - b) De opdracht aan de Bank om de Broodfondsrekening te sluiten.

Dit beperkte voortbestaan van de machtiging is gebaseerd op artikel 3:74 van het Burgerlijk Wetboek en is bedoeld om de afwikkeling van de nalatenschap te vereenvoudigen. De Bank gaat ervan uit dat deze machtiging in het belang is van onder andere de nabestaanden, BroodfondsMakers, de penningmeester en de Bank zelf.

- 5.5 De Rekeninghouder is verplicht om de Bank schriftelijk te melden dat een van de situaties zoals genoemd in lid 3 zich heeft voorgedaan, of wanneer zich een andere omstandigheid voordoet die leidt of kan leiden tot beëindiging van de machtiging.
- 5.6 De Bank mag met de gemachtigde blijven handelen totdat zij een schriftelijke mededeling zoals bedoeld in lid 5 heeft ontvangen. Ook na ontvangst van deze mededeling is de Bank niet aansprakelijk voor het uitvoeren van opdrachten opgegeven door de gemachtigde, totdat de Bank de opzegging van de machtiging heeft verwerkt in haar administratie. De Bank heeft een periode van maximaal acht Werkdagen na ontvangst van de mededeling nodig om het intrekken van de machtiging administratief te verwerken.
- 5.7 De Rekeninghouder is verplicht de gemachtigde op de hoogte te stellen van de inhoud van de Algemene Voorwaarden. De verplichtingen uit de Algemene Voorwaarden gelden op dezelfde wijze voor de gemachtigde als voor de Rekeninghouder.

## 6 Verbod overdracht en verpanding

Het tegoed op de Broodfondsrekening en/of andere rechten die volgen uit de Overeenkomst mogen niet worden overgedragen of worden verpand aan een derde. Dit verbod heeft goederenrechtelijke werking. Van dit verbod kan slechts worden afgeweken indien de Bank uitdrukkelijk akkoord verleent aan de overdracht of verpanding door medeondertekening van de overeenkomst en/of akte.

## 7 Veiligheid

- 7.1 De Rekeninghouder moet een Betaalinstrument gebruiken zoals is omschreven in de voorwaarden die van toepassing zijn op het specifieke Betaalinstrument.
- 7.2 De Rekeninghouder is verplicht om aanwijzingen en instructies van de Bank en van de gezamenlijke Banken of toezichhouders op te volgen in verband met de veiligheid van Betaalinstrumenten. De aanwijzingen en instructies zullen aan de Rekeninghouder persoonlijk, via de Website en/of via de landelijke media worden gecommuniceerd.
- 7.3 De Rekeninghouder moet er in ieder geval zorg voor dragen dat Betaalinstrumenten en door de Bank uitgegeven formulieren, de Identifier voor niemand toegankelijk zijn. De Rekeninghouder moet codes en inloggegevens die verband houden met Betaaldiensten onder alle omstandigheden geheimhouden.
- 7.4 Op het moment dat de Rekeninghouder merkt dat een Betaalinstrument is gestolen, verloren of dat er zonder zijn medeweten gebruik wordt gemaakt van een Betaalinstrument of de Betaalrekening, moet de Rekeninghouder direct contact opnemen met de Bank. Informatie over waar de Rekeninghouder dit kan melden is te vinden op de Website.
- 7.5 Wanneer de Rekeninghouder een melding doet zoals beschreven in lid 4, wordt het Betaalinstrument of de Betaalrekening direct geblokkeerd.
- 7.6 Als de Rekeninghouder het Betaalinstrument of de Betaalrekening wil deblokken, kan hij dit telefonisch of per mail doorgeven aan de Bank. Specifieke informatie is te vinden op de Website.
- 7.7 De Rekeninghouder is verplicht om in de gevallen zoals genoemd in lid 4, aangifte te doen bij de politie.
- 7.8 Indien de Rekeninghouder hier binnen 18 maanden na de melding om vraagt, verstrekt de Bank hem bewijs van het feit dat de Rekeninghouder een melding zoals beschreven in lid 4 heeft gedaan.

## 8 Blokkade van een betaalinstrument of de betaalrekening

8.1 Als Betaalinstrument worden aangemerkt:

- De optie om Betaalopdrachten te geven in de besloten omgeving Internet of Mobiel Bankieren in combinatie met de Identifier en de bijbehorende Beveiligingscode.

8.2 Wanneer de Rekeninghouder daarom vraagt, moet de Bank de Broodfondsrekening of een specifiek Betaalinstrument van de Rekeninghouder blokkeren. De Rekeninghouder kan daarna ook opdracht geven aan de Bank om het Betaalinstrument te deblokken.

8.3 De Bank mag de Betaalrekening of een specifiek Betaalinstrument ook blokkeren als de Bank:

- Vermoedt dat er misbruik plaatsvindt met het Betaalinstrument of op de Betaalrekening;
- Een serieuze reden heeft om aan te nemen dat de Betaalrekening wordt gebruikt in strijd met wettelijke verplichtingen van de Rekeninghouder of een derde;
- Een serieuze reden heeft om aan te nemen dat de veiligheid van bepaalde Betaalinstrumenten gevaar loopt; of
- Een serieuze reden heeft om aan te nemen dat de Rekeninghouder niet in staat is om een krediet bij de Bank op tijd terug te betalen.

Na blokkade van een Betaalinstrument kan de Rekeninghouder schriftelijk een nieuw Betaalinstrument aanvragen bij de Bank.

8.4 De Bank zal de rekeninghouder informeren over een blokkade welke is uitgevoerd op initiatief van de Bank.

## 9 Verklaring van erfrecht

9.1 Na overlijden van een Rekeninghouder mag de Bank aan degene die zich als erfgenaam meldt, vragen een originele Verklaring van Erfrecht aan de Bank te sturen. Tot het moment van ontvangst van de Verklaring van Erfrecht hoeft de Bank erfgenamen geen toegang te geven tot de Betaalrekening.

9.2 De Bank hoeft erfgenamen geen inlichtingen te geven over het verloop van de betaalrekening voor de datum van overlijden van de Rekeninghouder.

## 10 Faillissement, wettelijke schuldsanering, beslag

10.1 Als de Rekeninghouder in faillissement verkeert of de wettelijke schuldsaneringsregeling op hem van toepassing is, mag de Rekeninghouder niet over de Betaalrekening beschikken, tenzij de curator of bewindvoerder daar schriftelijk toestemming voor geeft aan de Bank.

10.2 Bij beslaglegging onder de Bank ten laste van een Rekeninghouder mag de Rekeninghouder niet meer beschikken over het saldo op de Betaalrekening als aanwezig op het moment van beslaglegging.

## 11 Hoofdelijke aansprakelijkheid rechtsopvolgers rekeninghouder

Voor de verplichtingen van een Rekeninghouder zijn rechtsopvolgers -zoals erfgenamen- hoofdelijk aansprakelijk.

## 12 Informatie

De Rekeninghouder moet regelmatig, jaarlijks de rekeninginformatie controleren die de Bank via de besloten omgeving Internet Bankieren ter beschikking stelt. De Rekeninghouder moet de Bank onmiddellijk in kennis stellen van een eventuele onjuistheid in de rekeninginformatie.

## 13 Ongeoorloofde roodstand

Als de Betaalrekening negatief komt te staan, moet de Rekeninghouder zorgen dat het tekort direct wordt aangevuld. Het tekort is direct opeisbaar, de Bank hoeft de Rekeninghouder niet in gebreke te stellen of een andere formaliteit in acht te nemen.

## 14 Afschrijvingen en bijschrijvingen op de rekening

- 14.1 De Bank kan al hetgeen ten gunste van de Betaalrekening wordt gestort of overgeschreven op de Betaalrekening bijschrijven.
- 14.2 De Bank kan al hetgeen waarvoor een Betaalopdracht ten opzichte van de Betaalrekening wordt gegeven en al hetgeen de Rekeninghouder aan de Bank verschuldigd is, van de Betaalrekening afschrijven.

## 15 Onregelmatigheden

De Rekeninghouder is verplicht om op verzoek van de Bank alles te doen wat de Bank redelijkerwijs noodzakelijk vindt in verband met een onregelmatigheid of een dreigende onregelmatigheid met betrekking tot de Overeenkomst.

## 16 Onpartijdigheid Bank

De Bank is geen partij in de onderliggende verhouding tussen een Betaler en een Begunstigde, tenzij zij zelf als Betaler of Begunstigde bij de transactie betrokken is.

# Bijzondere bepalingen betalingstransacties

## 17 Uitvoeringstermijnen betalingstransacties

- 17.1 Betaalopdrachten in euro's staan na ontvangst door de Bank uiterlijk na één Werkdag op de rekening van de Begunstigde.

## 18 Ontvangst van betaalopdrachten

- 18.1 Het tijdstip van ontvangst van een Betaalopdracht valt op de Werkdag waarop de Bank de Betaalopdracht ontvangt. Voor bepaalde Betaalopdrachten kan een Uiterste Tijdstip gelden, informatie hierover is te vinden in lid 4 en op de Website.
- 18.2 Als de Betaalopdracht niet op een Werkdag of na het Uiterste Tijdstip wordt ontvangen, wordt de Betaalopdracht geacht te zijn ontvangen op de volgende Werkdag.
- 18.3 Wanneer de Rekeninghouder aangeeft dat de Betaalopdracht op een specifieke datum of aan het einde van een bepaalde periode moet worden uitgevoerd, wordt de Betaalopdracht geacht te zijn ontvangen op de overeengekomen dag. Als deze geen werkdag is, dan is lid 2 van toepassing.
- 18.4 De volgende Uiterste Tijdstippen gelden:  
15.30 uur voor standaard overboekingen en periodieke opdrachten; binnen SEPA gebied.  
Dat betekent dat Betaalopdrachten die op een Werkdag na het bovengenoemde Uiterste Tijdstip of op een niet-Werkdag worden aangeleverd bij de Bank, worden geacht te zijn ontvangen op de volgende Werkdag.

## 19 Informatie af- en bijschrijvingen

- 19.1 Als de Rekeninghouder de Betaler is, verstrekt de Bank hem de volgende informatie over de Betalingstransacties op de Betaalrekening:
- Het bedrag van de Betalingstransactie;
  - De valuta van de Betalingstransactie;
  - De Unieke Identificator waar de Betalingstransactie naar is uitgevoerd;
  - De valutadatum van de afschrijving;
  - De datum dat de Betaalopdracht is uitgevoerd.
- 19.2 Als de Rekeninghouder de Begunstigde is, verstrekt de Bank hem de volgende informatie:  
Het bedrag van de Betalingstransactie;
- Alle bij de Betalingstransactie gevoegde informatie;
  - Een eventuele andere referentie aan de hand waarvan de Rekeninghouder kan bepalen om welke Betalingstransactie het gaat;
  - De valuta waarin het bedrag op de Betaalrekening wordt bijgeschreven;
  - De datum van bijschrijving van het bedrag op de Betaalrekening.
- 19.3 De Rekeninghouder ontvangt de informatie zoals bedoeld in lid 1 en lid 2 via de besloten omgeving Internet en Mobiel Bankieren. Via de besloten omgeving Internet Bankieren kan de Rekeninghouder de informatie raadplegen, opslaan en printen. Meer informatie hierover staat op de Website.
- 19.4 Er worden geen kosten in rekening gebracht voor het verstrekken van informatie op de manier die in lid 3 bedoeld is. De Bank en de Rekeninghouder kunnen overeenkomen dat de Rekeninghouder meer informatie krijgt of dat de informatie frequenter of via een ander kanaal wordt verstrekt. Hiervoor kan de Bank kosten in rekening brengen, die specifiek met de Rekeninghouder worden afgesproken.



## 20 Weigeren van betaalopdrachten

- 20.1 De Bank is bevoegd om Betaalopdrachten te weigeren in de volgende gevallen:
- Wanneer er onvoldoende Bestedingsruimte op de Betaalrekening is;
  - Wanneer de Betaalrekening is geblokkeerd;
  - Wanneer (inter)nationale wet- of regelgeving de uitvoering van de Betalingstransactie verbiedt;
  - Wanneer niet alle voorwaarden voor het instemmen met een Betalingstransactie zijn vervuld;
  - Wanneer de Rekeninghouder niet (zelfstandig) over de Betaalrekening mag beschikken. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de Rekeninghouder failliet is verklaard of onder curatele is gesteld;
  - Wanneer de Overeenkomst beëindigd is.
- 20.2 Wanneer de Bank een Betaalopdracht weigert, informeert zij de Rekeninghouder over de weigering. Deze informatie wordt niet verstrekt wanneer wet- of regelgeving dit verbiedt of wanneer dat in de Algemene Voorwaarden is bepaald.
- 20.3 De Bank informeert als dit mogelijk is degene die de Betaalopdracht heeft gegeven over de procedure om feitelijke onjuistheden te corrigeren.
- 20.4 Wanneer de Bank een Betaalopdracht weigert, wordt de Betaalopdracht geacht niet te zijn ontvangen.

## 21 Communicatie

- 21.1 De Bank mag op de volgende manieren met de Rekeninghouder communiceren:
- Schriftelijk: hieronder wordt verstaan per post;
  - Elektronisch: hieronder wordt verstaan per e-mail, via de Website of via de besloten omgeving Internet Bankieren en Mobiel Bankieren;
  - Telefonisch: hieronder wordt verstaan telefonische gesprekken (of berichten per sms).

De Bank mag van geval tot geval bepalen op welke hierboven genoemde wijze met de Rekeninghouder wordt gecommuniceerd.

- 21.2 De Bank en de Rekeninghouder communiceren in het Nederlands.

## 22 Aansprakelijkheid

- 22.1 Verplichtingen van de Rekeninghouder

De Rekeninghouder moet de Bank direct informeren wanneer hij constateert dat een Betaalopdracht is uitgevoerd zonder dat hij daarmee heeft ingestemd of dat de Bank de opdracht niet juist heeft uitgevoerd.

De Rekeninghouder is verplicht om de rekeninginformatie van de voorafgaande periode te controleren.

Zonder afbreuk te doen aan de verplichting van de Rekeninghouder zoals bedoeld in lid 1, vervalt ieder recht op rectificatie en schadevergoeding als de Rekeninghouder de Bank niet binnen 13 maanden nadat de Betalingstransactie heeft plaatsgevonden heeft geïnformeerd over een Betalingstransactie zoals bedoeld in lid 1.1.

- 22.2 Verplichtingen van de Bank

De Bank moet, wanneer de Rekeninghouder meldt dat hij niet heeft ingestemd met een bepaalde Betalingstransactie, bewijzen dat de Betalingstransactie is geautoriseerd, juist is geregistreerd en is geboekt.

Als een Betalingstransactie niet of onjuist is uitgevoerd, en de Betaalopdracht is geïnitieerd door de Rekeninghouder, dan probeert de Bank op verzoek van de Rekeninghouder, los van het feit of de Bank aansprakelijk is, de Betalingstransactie te traceren en stelt de Bank de Rekeninghouder op de hoogte van de resultaten daarvan. De Bank brengt hiervoor kosten in rekening, deze zijn te vinden in het Informatiedocument.

### 22.3 Overmacht

De Bank is niet aansprakelijk wanneer sprake is van abnormale en onvoorziene omstandigheden, waar de Bank geen invloed op kon uitoefenen en die ondanks voorzorgsmaatregelen niet konden worden voorkomen. Voorbeelden van dergelijke omstandigheden zijn:

- Een internationaal conflict;
- Gewelddadige, terroristische of gewapende actie;
- Een maatregel van de Nederlandse overheid of van een buitenlandse overheid of internationale overheid;
- Een maatregel van een toezichthoudende instantie;
- Een boycotactie;
- Arbeidsongeregelde heden 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;
- Brand;
- Wateroverlast;
- Een overval;
- Een kernramp.

### 22.4 Aansprakelijkheid van de Bank

Als blijkt dat de Betalingstransactie niet of niet juist is uitgevoerd of niet is geautoriseerd en de Rekeninghouder de Betaler is, betaalt de Bank de Rekeninghouder het bedrag terug en herstelt de Bank de Betaalrekening in de toestand waarin de Betaalrekening zou zijn geweest als de Betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.

Als de Bank kan bewijzen dat zij de Betalingstransactie juist heeft uitgevoerd, en dat de Bank van de Begunstigde het bedrag van de Betalingstransactie heeft ontvangen, dan geldt het vorige lid niet, maar stelt de Bank van de Begunstigde het bedrag direct ter beschikking van de Begunstigde.

Wanneer de Rekeninghouder als Begunstigde een Betaalopdracht initieert moet de Bank deze Betaalopdracht direct doorsturen aan de Bank van de Betaler.

Als blijkt dat er een rekenfout voorkomt in de informatie die de Bank aan de Rekeninghouder heeft verstrekt, dan mag de Bank deze rekenfout herstellen, zelfs als de termijn van 13 maanden is verstreken.

De Bank is nooit aansprakelijk voor gevolgschade en immateriële schade.

### 22.5 Aansprakelijkheid van de Rekeninghouder

De Rekeninghouder is aansprakelijk voor een bedrag van maximaal € 150,- euro wanneer zijn schade voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen Betaalinstrument of als de Rekeninghouder heeft nagelaten om zijn verplichtingen en/of veiligheidseisen uit voorwaarden die van toepassing zijn op specifieke Betaalinstrumenten te voldoen.

Het maximumbedrag uit het vorige lid is niet van toepassing als de Rekeninghouder frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van de verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden en andere veiligheidseisen heeft geschonden. De Rekeninghouder is in dit geval volledig aansprakelijk voor schade die er door zijn handelen optreedt bij hemzelf, de Bank en derden.

Op het moment dat de Rekeninghouder een melding heeft gedaan, heeft het gebruik van het Betaalinstrument dat in de melding is genoemd, geen financiële gevolgen meer voor de Rekeninghouder, tenzij de Rekeninghouder zelf frauduleus heeft gehandeld.

#### 22.6 Unieke Identificator

De Unieke Identificator bestaat bij binnenlandse Betalingstransacties uit het rekeningnummer van de Begunstigde.

## 23 Verrekening

De Bank mag een tegoed op de Betaalrekening verrekenen met een vordering van haar op de Rekeninghouder.

# Bijzondere bepalingen

## 24 Toegang tot Internet Bankieren

Om toegang te kunnen krijgen tot Internet Bankieren geeft de Bank de Rekeninghouder een Identifier. Met behulp hiervan kan de Rekeninghouder inloggen in de besloten omgeving Internet Bankieren.

## 25 Gebruik

- 25.1 Wanneer de Rekeninghouder de Identifier voor het eerst gebruikt, moet hij de door de Bank toegestuurde initiële Beveiligingscode invoeren, waarna hij een 4-cijferige Beveiligingscode moet invoeren, die hij zelf kiest. De Beveiligingscode mag om beveiligingsredenen niet gemakkelijk te raden te zijn. De Rekeninghouder moet zich zorgvuldig aan de gebruiks- en veiligheidsvoorschriften van de Bank houden. De veiligheidsvoorschriften zijn te raadplegen op de Website.
- 25.2 De Bank mag het gebruik van Internet Bankieren, de uitvoering van een Betaalopdracht die via Internet Bankieren wordt gegeven of een (rechts)handeling die met een derde partij wordt gesloten in de besloten omgeving Internet Bankieren in combinatie met de Identifier en de bijbehorende Beveiligingscode, blokkeren of weigeren op basis van de redenen genoemd in artikel 11.3 en 27 van de Algemene Voorwaarden.
- 25.3 De gebruiks- en veiligheidseisen zoals bedoeld in lid 2 kunnen door de Bank altijd gewijzigd worden. De Bank zal de Rekeninghouder hierover informeren. Deze informatie kan ook via een campagne van de gezamenlijke Nederlandse Banken worden gegeven.

## 26 Zorgplicht van de rekeninghouder

- 26.1 De Rekeninghouder moet zorgvuldig omgaan met de Identifier en zijn Beveiligingscode.
- 26.2 Als de Rekeninghouder met behulp van een Beveiligingscode en/of zijn Identifier in een beveiligde omgeving, zoals de besloten omgeving Internet Bankieren, komt, moet hij controleren en blijven controleren of hij zich in de beveiligde omgeving bevindt. Een beveiligde website is herkenbaar aan de lettercombinatie 'https', die aan de rest van het internetadres voorafgaat en aan het symbool van een slotje dat wordt getoond.
- 26.3 Een Beveiligingscode is strikt persoonlijk en mag onder geen enkele omstandigheid aan een ander worden overgedragen.
- 26.4 De Rekeninghouder moet zijn Beveiligingscode veilig bewaren. Dat betekent dat:
- De Beveiligingscode na wijziging door de Rekeninghouder niet gemakkelijk te raden mag zijn;
  - De Rekeninghouder de Beveiligingscode uit zijn hoofd moet leren en niet mag opschrijven;
  - Wanneer de Rekeninghouder de Beveiligingscode echt niet kan onthouden, moet de aantekening waarmee de Rekeninghouder de Beveiligingscode bewaart door anderen niet ontcijferd kunnen worden. Deze aantekening mag nooit in de buurt van de Identifier worden bewaard;
  - De Rekeninghouder zijn Beveiligingscode voor iedereen, inclusief de partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten, zaakwaarnemers en medewerkers van de Bank, geheim moet houden. Bankmedewerkers zullen nooit naar een Beveiligingscode vragen. Wanneer iemand zegt dat hij een medewerker van de Bank is en naar de Beveiligingscode vraagt, geef die informatie dan niet, maar neem onmiddellijk contact op met de Bank.
- 26.5 Als de Rekeninghouder weet of vermoedt dat zijn Beveiligingscode bij iemand anders bekend is, moet hij dit onmiddellijk bij de Bank melden bij een door de Bank aangewezen meldpunt. Gegevens van dit meldpunt vindt u op de Website.
- 26.6 De Rekeninghouder mag de Identifier niet aan andere personen ter beschikking stellen, tenzij hij daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft van de Bank. Als de Rekeninghouder weet of vermoedt dat iemand

ongoorloofd gebruik kan maken van de Identifier, moet hij dit onmiddellijk bij de Bank melden bij een door de Bank aangewezen meldpunt. Gegevens van dit meldpunt vindt u op de Website.

- 26.7 Als de Rekeninghouder een melding doet zoals genoemd in lid 5 of lid 6, zal de Bank alle diensten die met behulp van de Beveiligingscode of de Identifier uitgevoerd kunnen worden blokkeren.
- 26.8 De Rekeninghouder is verplicht om er voor te zorgen dat de door hem gebruikte internetdiensten, telecommunicatiediensten, apparatuur en programmatuur geschikt en veilig zijn voor het gebruik van Internet Bankieren. Dat betekent dat er in ieder geval een antivirusprogramma en/of een firewall moet zijn geïnstalleerd. Verdere instructies vindt u op de Website.

## 27 Identifier

- 27.1 De Rekeninghouder krijgt van de Bank een gebruiksrecht op de Identifier. De Identifier blijft eigendom van de Bank. Dit geldt ook voor de industriële en intellectuele eigendom van de Identifier en de technologie daarvan.
- 27.2 Op eerste verzoek van de Bank zal de Rekeninghouder de Identifier:
- Niet langer gebruiken;
  - Inleveren bij de Bank; en/of
  - Een eventueel vervangende Identifier in gebruik nemen.
- 27.3 Wanneer de Identifier gestolen wordt, verloren wordt, beschadigd raakt of op een andere manier niet meer kan functioneren, mag de Bank kosten in rekening brengen aan de Rekeninghouder voor reparatie of vervanging van de Identifier.

## 28 Gebruik van internet, telecommunicatiediensten, apparatuur en programmatuur

- 28.1 De Rekeninghouder is er zelf verantwoordelijk voor dat hij beschikt over een internetverbinding, een computer en alle andere apparatuur, programmatuur en telecommunicatiediensten die nodig zijn om toegang te krijgen tot Internet Bankieren. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Rekeninghouder. De Rekeninghouder moet er voor zorgen dat de bovengenoemde zaken geen schade kunnen veroorzaken aan de Bank of aan derden. De Rekeninghouder moet om die reden gebruik maken van beveiligingssoftware.
- 28.2 De Bank mag informatie afkomstig van de in lid 1 genoemde zaken en diensten opslaan om het inloggen in de besloten omgeving Internet Bankieren voor de Rekeninghouder te vergemakkelijken en om aan haar administratieve verplichtingen te kunnen voldoen.

## 29 Elektronische informatie

- 29.1 De Bank mag mededelingen, bevestigingen, en andere informatie op elektronische wijze aan de Rekeninghouder ter beschikking stellen, zonder dat de Bank ook nog op een andere manier deze informatie verstrekt.
- 29.2 De Rekeninghouder is verplicht de elektronische informatie zo spoedig mogelijk te controleren zoals bepaald in artikel 12 van de Algemene voorwaarden.
- 29.3 Informatie over Betalingstransacties ten laste of ten gunste van de Betaalrekening zijn te raadplegen via de optie 'Overzichten' in de besloten omgeving Internet Bankieren. Hierin kunnen zowel uitgevoerde als

geweigerde Betalingstransacties worden bekeken. Ook Betaalopdrachten die de status in behandeling hebben kunnen hier worden geraadpleegd.

- 29.4 Via de optie 'Overzichten' in de besloten omgeving Internet Bankieren kunnen ook afschriften worden gedownload.

## 30 Uitsluiting van aansprakelijkheid van de Bank

30.1 De Bank is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door:

- Het niet-beschikbaar zijn van Internet Bankieren of een gedeelte van de diensten die via Internet Bankieren worden aangeboden;
- Verminking van gegevens door technische mankementen van systemen van derden of een aanval van buitenaf op de systemen van de Bank;
- Het niet of niet goed functioneren van de Identifier;
- Het niet of niet goed functioneren van de internetverbinding, een computer en alle andere apparatuur, programmatuur en telecommunicatiediensten van de Rekeninghouder.

## 31 Uniforme veiligheidsregels voor Internet en Mobiel Bankieren

31.1 Toelichting veiligheidsregels

Houd uw beveiligingscodes geheim.

Denk hierbij aan het volgende.

- Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden;
- Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode;
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere wijze dan de Bank u heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de Bank te zijn;
- De Bank zal u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw Bankzaken.

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur, zoals computer, tablet en/ of smartphone, die u voor het regelen van uw Bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals virusscanner en firewall;
- Installeer geen illegale software;
- Beveilig de toegang tot de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw Bankzaken met een toegangscode;
- Zorg er daarnaast voor dat door de Bank verstrekte toepassingen op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw zaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt;
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw Bankzaken.

Controleer uw Bankrekening.

- Controleer altijd zo spoedig mogelijk uw elektronische rekeninginformatie of u transacties ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als de Bank voor u elektronische rekeninginformatie ter beschikking stelt. Als er schade voor de Bank ontstaat doordat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, dan kan de Bank u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

Meld incidenten direct aan de Bank en volg aanwijzingen van de Bank op.

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct met de Bank contact op:
- u weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt;
- u ziet dat er transacties op uw Bankrekening hebben plaatsgevonden, waarvoor u geen toestemming heeft gegeven;
- Neem ook direct contact op met de Bank bij iets dat u als vreemd of ongebruikelijk ervaart, zoals een andere manier van inloggen. De Bank kan zorgen voor een blokkade om (verdere) schade te voorkomen. Als de Bank u aanwijzingen geeft, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet u deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij zal de Bank u nooit om beveiligingscodes vragen.

## Slotbepalingen

### 32 Gedeeltelijke nietigheid en vernietigbaarheid

Een nietigheid of vernietigbaarheid van een bepaling in deze Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst leidt niet tot nietigheid of vernietigbaarheid van de Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst als geheel, noch van enige andere bepaling daarvan.

### 33 Wijzigingen

- 33.1 De Bank mag de productkenmerken, deze Algemene Voorwaarden en het Informatiedocument wijzigen als de Bank daarvoor een geldige reden heeft. Geldige redenen zijn bijvoorbeeld:
- a) Het veranderen van onze producten of productaanbod in verband met nieuwe inzichten en ontwikkelingen.
  - b) Het voldoen aan de regels die op ons van toepassing zijn.
  - c) Het verkleinen van de kans op misbruik van onze producten.
  - d) Het eenvoudiger of duidelijker maken van de tekst van productkenmerken en voorwaarden.
- 33.2 De Bank zal de Rekeninghouder minimaal twee maanden van tevoren over een wijziging informeren, tenzij de wijziging gunstiger is voor de Rekeninghouder. Een wijziging kan ook bestaan uit een aanvulling of vervanging.
- 33.3 Ben je het niet eens met een wijziging? De Rekeninghouder mag de Overeenkomst altijd per direct en kosteloos opzeggen. Op die opzegging is artikel 34 van toepassing. Is de Overeenkomst niet geëindigd op het moment dat de wijziging ingaat? Dan heeft de Rekeninghouder de wijziging aanvaard.

### 34 Duur en beëindiging overeenkomst

- 34.1 De Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd. Dat wil zeggen dat de Overeenkomst blijft gelden totdat er is opgezegd. Opzegging moet schriftelijk gebeuren.
- 34.2 De Rekeninghouder kan de Overeenkomst opzeggen zonder dat daarvoor een opzeggingstermijn geldt mits aan alle geldende afrekenings- en schenkingsverplichtingen is voldaan.
- 34.3 De Bank mag de Overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden.
- 34.4 De Bank mag de Overeenkomst direct beëindigen op basis van wet- en regelgeving die de Bank daartoe verplicht en wanneer blijkt dat de Rekeninghouder in strijd handelt met wet- en regelgeving. Ook wanneer de Betaalrekening betrokken blijkt.

- 34.5 De Rekeninghouder mag de Overeenkomst kosteloos ontbinden binnen veertien dagen nadat de Overeenkomst is aangegaan. De Rekeninghouder moet de opzegging schriftelijk aan de Bank melden.
- 34.6 Als de Rekeninghouder kosten voor een Betaaldienst vooruit heeft betaald, krijgt de Rekeninghouder bij opzegging een evenredig deel van de vooruit betaalde kosten terugbetaald.
- 34.7 De Bank mag bij opzegging weigeren het resterende saldo over te maken, totdat de Rekeninghouder:
- Alle formulieren, de Identifier, programmatuur en andere door de Bank ter beschikking gestelde zaken terug heeft ontvangen van de Rekeninghouder;
  - Alle verplichtingen die hij heeft ten aanzien van de Betaalrekening is nagekomen.

## 35 Klachten en geschillen

- 35.1 Als de toepassing van de Algemene Voorwaarden nadelige gevolgen voor de Rekeninghouder heeft, kan de Bank ten gunste van de Rekeninghouder daarvan afwijken, als de Bank vindt dat dit redelijk en billijk is.
- 35.2 De Rekeninghouder mag een klacht bij de Bank indienen als hij niet tevreden is met de dienstverlening door de Bank. De Bank zal de klacht in behandeling nemen, vastleggen en tijdig behandelen. De Bank heeft een klachtenregeling. Deze is te vinden op de Website.
- 35.3 De Bank is aangesloten bij een klachtencommissie. Deze heet: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). De Rekeninghouder mag een geschil voorleggen aan KiFiD. De eis moet wel passen binnen de reglementen van KiFiD. Informatie over KiFiD is te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Uiteraard zal de Bank op verzoek van de Rekeninghouder informatie geven over KiFiD.
- 35.4 Geschillen tussen de Rekeninghouder en de Bank mogen ook worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij de wet bepaalt dat het geschil aan een buitenlandse rechter moet worden voorgelegd.

## 36 Toepasselijk recht

Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## 37 Gegevens van de rekeninghouder

- 37.1 In onze privacyverklaring staat hoe de Bank de persoonsgegevens van Rekeninghouders verzamelt, gebruikt en beschermt. De privacyverklaring staat op [www.triodos.nl/privacy](http://www.triodos.nl/privacy).
- 37.2 De Rekeninghouder is verplicht wijzigingen in zijn adresgegevens direct door te geven aan de Bank.
- 37.3 De Rekeninghouder is er zelf voor verantwoordelijk om juiste en volledige informatie aan de Bank te geven als de Bank om deze informatie verzoekt. De Bank mag hierop afgaan en hoeft de informatie dus ook niet verder te controleren.
- 37.4 De Bank is soms op grond van wet- en regelgeving verplicht om gegevens uit haar klantenadministratie te verstrekken aan officiële instanties. De Rekeninghouder is verplicht om, zodra de Bank dat verzoekt, alle aanvullende informatie te verstrekken die noodzakelijk is voor de Bank om aan haar verplichtingen op basis van die wet- en regelgeving te voldoen. De Rekeninghouder stemt er, voor zover dat nodig is, mee in dat de Bank gegevens uit haar administratie verstrekt aan een al dan niet in het buitenland gevestigde (toezichthoudende) autoriteit op basis van enig dwingend voorschrift. De Bank is niet verplicht om de Rekeninghouder te laten weten dat zij de informatie heeft moeten verstrekken. In verband met



verplichtingen tot geheimhouding in die wet- en regelgeving is het de Bank vaak niet toegestaan om mededelingen te doen over de verstrekking van gegevens.

## **38 Opnemen telefoongesprekken**

De Bank heeft het recht telefoongesprekken met de Rekeninghouder en/of gebruiker op te nemen.

## **39 Fusie**

De Bank is bevoegd ingeval van fusie (waaronder mede wordt begrepen overdracht van haar activiteiten - direct of indirect- aan (een) andere instelling(en)) de gehele Overeenkomst over te dragen aan de instelling(en) die het bedrijf van de Bank - direct of indirect- voortzet(ten). Dit geldt ook voor een gedeeltelijke fusie.

Door ondertekening van de Overeenkomst verleent de Rekeninghouder de Bank hiervoor bij voorbaat toestemming.

## Contactgegevens Triodos Bank

### Postadres

Triodos Bank NV  
Postbus 55  
3700 AB Zeist

### Telefoonnummer Particulier:

030 693 65 11

### Telefoonnummer Algemeen:

030 693 65 00

### E-mail Algemeen:

[info@triodos.nl](mailto:info@triodos.nl)

### Website:

[www.triodos.nl](http://www.triodos.nl)

### Kamer van Koophandel

Nummer Kamer van Koophandel: 30062415

Triodos Bank NV staat onder toezicht bij:

### De Nederlandse Bank (DNB)

Postbus 98  
1000 AB Amsterdam  
Telefoon 0800 020 10 68

[www.dnb.nl](http://www.dnb.nl)

Vergunningnummer 12000089

Register banken

Register Nederlandse depositogarantie

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Postbus 11723  
1001 GS Amsterdam  
Telefoon 020 797 20 00

[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

Register financiële dienstverleners

### Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag  
Telefoon 070 8888 500

[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

**Triodos Bank NV**

Triodos Bank NV

Postbus 55

3700 AB Zeist

Telefoonnummer Particulier:

030 693 65 11

Telefoonnummer Zakelijk

030 694 27 00

(op werkdagen van 8.00 - 18.00 uur)

[www.triodos.nl](http://www.triodos.nl)

[info@triodos.nl](mailto:info@triodos.nl)

Nummer Kamer van Koophandel: 30062415