

# Dit zijn onze Algemene Voorwaarden Triodos Internet Betaalrekening

Heb je vragen over deze voorwaarden?

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

Triodos@Bank

# Algemeen deel

## 1 Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden Triodos Internet Betaalrekening regelen de relatie tussen Triodos Bank en haar Rekeninghouders op het gebied van Betaaldiensten. Deze Algemene Voorwaarden zijn nodig omdat de contractuele relatie tussen de Rekeninghouder en Triodos Bank goed vastgelegd en beschreven moet worden. 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 veelvoorkomende 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 Internet Betaalrekening. De Algemene Voorwaarden heeft één bijlage. 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 Pincode en 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.

**Bestedingsruimte:** Het positieve saldo op de Betaalrekening, vermeerderd met een eventueel met de Bank overeengekomen mogelijkheid een negatief saldo aan te houden (rood te staan) en verminderd met bedragen die vanwege beslag of een overeenkomst met de Bank geblokkeerd staan op de Betaalrekening.

**Betaalautomaat:** Automaat waar de Pashouder een betaling kan doen, gewoonlijk aan de toonbank van een winkel of bij een andere leverancier van goederen of diensten.

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

- Diensten waarbij de mogelijkheid wordt geboden contant geld op te nemen van de Betaalrekening en alle handelingen die voor het gebruiken en beheren van de Betaalrekening nodig zijn.
- Uitvoering van Betalingstransacties, met inbegrip van overboekingen op een Betaalrekening bij Triodos Bank of bij een andere bank.
- Uitgifte en aanvaarding van Betaalinstrumenten.
- (Rechts)handelingen aangaan met derde partijen.

**Betaaldienstgebruiker:** Natuurlijke of rechtspersoon die in de rol van Betaler, Begunstigde of beide van een Betaaldienst gebruik maakt.

**(Betaal)dienstverlener(s):** Een dienstverlener die diensten levert zoals deze voortvloeien uit de herziene Richtlijn Betaaldiensten, PSD2.

**Betaalinitiatiedienst(en):** Een dienst voor het initiëren van een Betaalopdracht op verzoek van de Rekeninghouder met betrekking tot de Betaalrekening bij de Bank.

**Betaalinitiatiedienstaanbieder(s):** Een betalingsdienstverlener die een Betalingsinitiatiedienst verleent.

**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.

**Betaalpas:** Door de Bank uitgegeven betaalpas voorzien van een ontvanger voor Contactloos betalen; een Near Field Communication ontvanger.

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

**Betaler:** De natuurlijke persoon of rechtspersoon die houder is van een Betaalrekening en een Betalingstransactie vanaf die Betaalrekening toestaat, of die, bij het ontbreken van een Betaalrekening, een Betaalopdracht geeft.

**Betalingstransactie:** Een door de Betaler of de Begunstigde geïnitieerde handeling waarbij geldmiddelen worden gedeponereerd, 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 of door de Rekeninghouder is gekozen en die door de Rekeninghouder moet worden gebruikt om:

- de Identifier en (de toegang tot) Internet Bankieren en de Mobiel Bankieren app te beveiligen.
- de Bank te laten weten dat zij te maken heeft met degene die over de Betaalrekening of bepaalde Betaaldiensten mag beschikken.
- Betaalopdrachten en andere opdrachten die de Rekeninghouder via Internet Bankieren of Mobiel Bankieren geeft te Authenticeren.
- (rechts)handelingen te verrichten richting derde partijen.

**Contactloos betalen:** Door middel van een ontvanger op de Betaalpas, herkenbaar aan het draadloos betalen logo, draadloos relevante betaalgegevens sturen aan een Betaalautomaat.

**Directe Betaling:** Een betaalopdracht in euro's die binnen enkele seconden wordt verwerkt door de bank. Het bedrag wordt binnen enkele seconden bijgeschreven op de rekening van de begunstigde rekeninghouder, ook als het gaat om een overboeking naar een rekening bij een andere Nederlandse bank.

**Europese Incasso:** Product waarbij de Begunstigde onder bepaalde voorwaarden en op basis van machtigingen Europese Incasso-opdrachten verstrekt.

**Geldautomaat:** Automaat waarbij de Pashouder contant geld van zijn Betaalrekening kan opnemen.

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

**Identifier:** Hulpmiddel waarmee de Rekeninghouder Betaalopdrachten kan bevestigen en (rechts) handelingen kan aangaan met derde partijen. Dit hulpmiddel wordt aan de Rekeninghouder in bruikleen gegeven maar blijft eigendom van de Bank.

**Incassant:** Het bedrijf dat of de instelling die met de Bank een incasso overeenkomst heeft gesloten.

**Incassant ID:** Uniek kenmerk waarmee de Incassant voor de Betaler herkenbaar is.

**Incasso:** De Begunstigde kan onder bepaalde voorwaarden en op basis van machtigingen Europese Incasso-opdrachten verstrekken.

**Incassomachtiging:** Een door een Rekeninghouder verstrekte volmacht ten laste van zijn Betaalrekening te incasseren door middel van Incasso of Europese Incasso.

**Incasso-opdracht:** Een opdracht van de Begunstigde aan zijn bank om een bedrag ten laste van de Betaalrekening van de Betaler te incasseren.

**Incassotransactie:** Een uitgevoerde Incasso-opdracht, waarbij de Betalers betaalrekening gedebiteerd is en de betaalrekening van de Begunstigde gecrediteerd.

**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 een beveiligd gedeelte van de Website regelen van bankzaken.

**Mobiel Bankieren:** Het via de Triodos Mobiel Bankieren app regelen van bankzaken.

**Mobiel Bevestigen:** Methode waarbij de Rekeninghouder via een Beveiligingscode onder andere kan inloggen in Internet Bankieren en de Mobiel Bankieren app en Betaalopdrachten kan bevestigen.

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

**Pashouder:** De Rekeninghouder die een Betaalpas van de Bank in gebruik heeft, of de persoon die als gemachtigde een Betaalpas in gebruik heeft.

**Pincode:** De persoonlijke code die nodig is bij het gebruik van de Betaalpas.

**Rekeninghouder:** De natuurlijke persoon of de natuurlijke personen, zowel gezamenlijk als afzonderlijk, op wiens naam een Internet Betaalrekening staat en die bij uitsluiting geldt (gelden) als rechthebbende(n) op de Internet Betaalrekening. Deze natuurlijke persoon of personen handelen niet in het kader van hun beroep of bedrijf.

**Rekeninginformatiedienst(en):** Een onlinedienst voor het verstrekken van (geconsolideerde) informatie over één of meer betaalrekeningen die de Rekeninghouder bij één of meerdere Banken aanhoudt.

**Rekeninginformatiedienstverlener(s):** Een betaaldienstverlener die informatie verzamelt over de Betaalrekening die bij de Bank wordt aangehouden.

**Saldocheck(s):** Hiermee kunnen partijen snel checken of de Rekeninghouder voldoende saldo op de Betaalrekening heeft staan voor een transactie.

**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 derde partij medegedeelde combinatie van letters, nummers en symbolen die de Betaaldienstgebruiker of derde partij moet geven aan de andere betrokken 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, Tweede Paasdag, Koningsdag, 1 mei, 5 mei, Tweede Pinksterdag en Eerste en Tweede Kerstdag.

### 3 Toepassingsgebied

- 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, aangevuld met 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.
- 3.3 De Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op Betalingstransacties die niet vallen onder de onder lid 1 en/of lid 2 genoemde Betalingstransacties. Voor deze Betalingstransacties kunnen afwijkende voorwaarden gelden. Deze afwijkingen worden nadrukkelijk aangegeven in de Algemene Voorwaarden.

### 4 Bestemming betaalrekening

De Betaalrekening is uitsluitend bestemd voor de afwikkeling van het particuliere betalingsverkeer van de Rekeninghouder.

### 5 Iemand machtigen op de betaalrekening

- 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. De Bank is bevoegd om machtigingen die niet via het daartoe bestemde formulier van de Bank of via een notariële volmacht worden ingediend te weigeren.
- 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 mag niet meer worden gebruikt wanneer zich een van de volgende situaties voordoet:
  - Wanneer de Rekeninghouder of de gemachtigde overlijdt.
  - Wanneer een of meer Rekeninghouders onbevoegd raakt om over de betrokken Betaalrekening te beschikken. Dit doet zich onder meer voor bij faillissement, wettelijke schuldsanering en onder curatele stelling van een Rekeninghouder en wanneer het vermogen van de Rekeninghouder onder bewind wordt gesteld.
  - Wanneer de periode waarvoor een machtiging is verleend voorbij is.
  - Wanneer de volmachtgever de machtiging herroept.

- 5.4 De Rekeninghouder en de gevolmachtigde zijn verplicht om de Bank schriftelijk te melden dat een van de situaties zoals genoemd in het vorige lid zich heeft voorgedaan, of wanneer zich een andere omstandigheid voordoet die leidt of kan leiden tot beëindiging van de machtiging.
- 5.5 De Bank mag met de gemachtigde blijven handelen totdat zij een schriftelijke mededeling zoals bedoeld in lid 4 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.
- 5.6 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 saldo op de Betaalrekening is een vorderingsrecht van de Rekeninghouder op de Bank. Dit vorderingsrecht kan niet worden overgedragen of worden verpand aan een derde. De Rekeninghouder mag het tegoed wel overdragen of verpanden aan de Bank.

## 7 Kosten betaalrekening

- 7.1 De Bank kan voor haar dienstverlening kosten in rekening brengen. Een overzicht van deze kosten is te vinden in het Informatiedocument. Het Informatiedocument maakt deel uit van de Overeenkomst.
- 7.2 Wanneer de Rekeninghouder tekort schiet in zijn betalingsverplichtingen ten opzichte van de Bank, gaat de Bank over tot invordering. Kosten van invordering zijn voor rekening van de Rekeninghouder. Als bij de invordering geen rechter hoeft te worden ingeschakeld zijn de kosten 10% van het te incasseren bedrag, met een minimum van € 50. Als de Bank kan aantonen dat de werkelijk gemaakte incassokosten hoger zijn dan 10%, dan komen deze kosten in zijn geheel voor rekening van de Rekeninghouder.

## 8 Opvragen Algemene Voorwaarden

De Rekeninghouder kan de Bank altijd verzoeken om de meest recente Algemene Voorwaarden en het meest recente Informatiedocument te ontvangen (te downloaden en op te slaan) via Internet Bankieren en/of de Mobiel Bankieren app. De Algemene Voorwaarden zijn ook te raadplegen via de Website.

## 9 Wisselkoers valuta

- 9.1 Voor de wisselkoersen van valuta voor uitgaande Betalingstransacties die door de Bank worden gebruikt kan de Rekeninghouder op de Website voorafgaand aan de transactie een berekening maken waarmee een indicatie kan worden berekend van de hoogte van de wisselkoers en de door de Bank in rekening gebrachte kosten. De Bank maakt hiervoor gebruik van de door de Europese Centrale Bank gehanteerde wisselkoersen. Wisselkoersen van valuta voor inkomende Betalingstransacties worden door de Bank van de Betaler vastgesteld.
- 9.2 Wisselkoersen van valuta voor Betalingstransacties met de Betaalpas worden vastgesteld door Visa. De Rekeninghouder kan op de Website via een rekentool van Visa voorafgaand aan de transactie een berekening maken waarmee een indicatie kan worden berekend van de hoogte van de wisselkoers en de in rekening gebrachte kosten die verbonden zijn aan de transactie met de Betaalpas.

## 10 Veiligheid

- 10.1 De Rekeninghouder moet een Betaalinstrument gebruiken zoals is omschreven in de voorwaarden die van toepassing zijn op het specifieke Betaalinstrument.
- 10.2 De Rekeninghouder is verplicht om aanwijzingen en instructies van de Bank en van de gezamenlijke banken of toezichthouders 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.
- 10.3 De Rekeninghouder moet er in ieder geval zorg voor dragen dat Betaalinstrumenten en door de Bank uitgegeven formulieren, de Identifier en Betaalpassen voor niemand anders toegankelijk zijn. De Rekeninghouder moet codes en inloggegevens die verband houden met Betaaldiensten onder alle omstandigheden geheim houden.
- 10.4 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.
- 10.5 Wanneer de Rekeninghouder een melding doet zoals beschreven in lid 4, wordt het Betaalinstrument of de Betaalrekening direct geblokkeerd.
- 10.6 Als de Rekeninghouder het Betaalinstrument of de Betaalrekening wil deblokken, kan hij dit telefonisch doorgeven aan de Bank. Specifieke informatie is te vinden op de Website.
- 10.7 De Rekeninghouder is verplicht om in de gevallen zoals genoemd in lid 4, aangifte te doen bij de politie.
- 10.8 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.

## 11 Blokkade van een betaalinstrument of de betaalrekening

- 11.1 Als Betaalinstrument worden aangemerkt:
  - De optie om Betaalopdrachten te geven in Internet Bankieren of Mobiel Bankieren met Mobiel Bevestigen of met de Identifier en de bijbehorende Beveiligingscode.
  - De Betaalpas in combinatie met de daarbij behorende Pincode of Beveiligingscode (voor online betalen).
  - Contactloos betalen al dan niet in combinatie met de daarbij behorende Pincode.
  - De optie om (rechts)handelingen aan te gaan met derde partijen in Internet Bankieren of de Mobiel Bankieren app in combinatie met Mobiel Bevestigen of met de Identifier en de bijbehorende Beveiligingscode.
- 11.2 Wanneer de Rekeninghouder daarom vraagt, moet de Bank de Betaalrekening of een specifiek Betaalinstrument van de Rekeninghouder blokkeren. De Rekeninghouder kan daarna ook opdracht geven aan de Bank om het Betaalinstrument te deblokken.
- 11.3 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.
  - 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. De Bank brengt hiervoor kosten in rekening zoals vermeld in het Informatiedocument.

- 11.4 De Bank zal de rekeninghouder informeren over een blokkade die is uitgevoerd op initiatief van de Bank.

## 12 Verklaring van erfrecht

- 12.1 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.
- 12.2 De Bank hoeft erfgenamen geen inlichtingen te geven over het verloop van de Betaalrekening voor de datum van overlijden van de Rekeninghouder.

## 13 Faillissement, wettelijke schuldsanering, beslag

- 13.1 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.
- 13.2 Als de Betaalrekening meerdere Rekeninghouders heeft, mogen ook de andere Rekeninghouders niet meer over de Bestedingsruimte beschikken, tenzij de curator of de bewindvoerder daar schriftelijk toestemming voor geeft aan de Bank.
- 13.3 Bij beslaglegging onder de Bank ten laste van een Rekeninghouder mag de Rekeninghouder niet meer beschikken over het gedeelte van het saldo op de Betaalrekening dat onder het beslag valt.

## 14 Informatie

De Rekeninghouder moet regelmatig, maar ten minste één keer per week, de rekeninginformatie controleren die de Bank via Internet Bankieren en de Mobiel Bankieren app ter beschikking stelt. Informatie die de Bank schriftelijk verzendt aan de Rekeninghouder, moet de Rekeninghouder direct controleren. De Rekeninghouder moet de Bank onmiddellijk in kennis stellen van een eventuele onjuistheid in de rekeninginformatie.

## 15 Hoofdelijke aansprakelijkheid rechtsopvolgers rekeninghouder(s)

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

## 16 Rente over het saldo op de betaalrekening

De Bank kan een rentevergoeding vragen of geven over het positieve saldo op de Betaalrekening.



## 17 Ongeoorloofd rood staan

Er is sprake van ongeoorloofd rood staan als de Bank een bedrag van de Betaalrekening afschrijft, terwijl er onvoldoende geld op de Betaalrekening staat. Het bedrag dat de Rekeninghouder ongeoorloofd rood staat is direct opeisbaar. Dat betekent dat de Rekeninghouder het negatieve saldo direct moet aanzuiveren zonder dat de Bank daarom hoeft te vragen.

## 18 Rente bij ongeoorloofd rood staan

- 18.1 De Rekeninghouder moet rente betalen over het bedrag dat hij ongeoorloofd rood staat. Het actuele rentepercentage bij ongeoorloofd rood staan is vermeld in het Informatiedocument.
- 18.2 De rente over het bedrag dat de Rekeninghouder ongeoorloofd rood staat wordt op dagbasis berekend en aan het eind van iedere kalendermaand afgeschreven van de Betaalrekening.
- 18.3 De rente is variabel. De Bank kan de rente dus verhogen en verlagen. De rente is opgebouwd uit twee delen: de basisrente en een opslag.
- 18.4 De hoogte van de basisrente is gelijk aan de wettelijke rente. De hoogte van de wettelijke rente staat in het Besluit wettelijke rente. Dat besluit is te vinden op [wetten.overheid.nl](https://wetten.overheid.nl).
- 18.5 De hoogte van de opslag wordt door de Bank bepaald. De Bank kijkt daarbij onder andere naar:
- Onze kosten, zoals kosten van dienstverlening, kredietrisico's, kosten om geld aan te trekken en kapitaalkosten.
  - De manier waarop we ons product aan onze klanten willen presenteren.
  - Regels waaraan wij moeten voldoen, zoals die blijken uit onder andere wetten, uitspraken van gerechtelijke instanties, klachtencommissies of geschillencommissies en besluiten/zienswijzen van toezichthouders.
- 18.6 Wijzigt de rente doordat de wettelijke rente wijzigt of doordat de Bank de opslag verlaagt? Dan informeert de Bank de Rekeninghouder daarover van tevoren. Wijzigt de rente doordat de Bank de opslag verhoogt? Dan informeert de Bank de Rekeninghouder minimaal twee maanden van tevoren. Ben je het niet eens met een wijziging? De Rekeninghouder mag de Overeenkomst altijd per direct en kosteloos opzeggen. Op die opzegging is artikel 79 van toepassing.
- 18.7 Wanneer de Rekeninghouder en de Bank geen kredietovereenkomst hebben gesloten, is de Bank verplicht om een betalingsachterstand van meer dan vier maanden te melden bij het BKR.

## 19 Toerekening van betaling

Iedere Betalingstransactie ten gunste van de Betaalrekening mag de Bank naar haar keuze en in een door haar te bepalen volgorde toerekenen aan kosten, rente, aflossing of andere betalingsverplichtingen die de Rekeninghouder in verband met (een krediet op) de Betaalrekening heeft.

## 20 Afschrijvingen en bijschrijvingen op de betaalrekening

- 20.1 De Bank kan al hetgeen ten gunste van de Betaalrekening wordt gestort of overgeschreven op de Betaalrekening bijschrijven.
- 20.2 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.

## 21 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.

## 22 Onpartijdigheid bank

De Bank is geen partij in de onderliggende verhouding tussen een Betaler en een Begunstigde, dan wel bij het aangaan van een (rechts)handeling met een derde partij, tenzij zij zelf als Betaler of Begunstigde bij de Betalingstransactie betrokken is.

# Bijzondere bepalingen betalingstransacties

## 23 Uitvoeringstermijnen betalingstransacties

- 23.1 Betaalopdrachten in euro's staan na ontvangst door de Bank zoals bedoeld in artikel 24 uiterlijk na één Werkdag op de rekening van de Begunstigde.
- 23.2 Wanneer een Betaalopdracht zoals in lid 1 bedoeld, op papier door de Bank wordt ontvangen, is de maximale uitvoeringstermijn een Werkdag langer.
- 23.3 Betaalopdrachten die onder artikel 3.3 vallen of in een andere valuta dan de euro worden opgegeven, hebben een verwerkingstermijn van circa drie Werkdagen. Informatie over de verwerkingstijd van deze Betaalopdrachten is te vinden op de Website.
- 23.4 Soms kan een betaalopdracht in euro's binnen enkele seconden worden verwerkt door de bank. Het bedrag wordt dan binnen enkele seconden bijgeschreven op de rekening van de begunstigde rekeninghouder, ook als het gaat om een overboeking naar de rekening bij een andere Nederlandse bank. Als dit van toepassing is op jouw betaling staat dit vermeld in Internet Bankieren of in de Mobiel Bankieren app bij de details van de betaling. Dit is op dit moment uitsluitend mogelijk als het gaat om een overboeking in euro's binnen Nederland waarbij de bank van de begunstigde deze mogelijkheid biedt. Een Directe Betaling wordt alle dagen van de week uitgevoerd.

## 24 Ontvangst van betaalopdrachten

- 24.1 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.
- 24.2 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.
- 24.3 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 dag geen Werkdag is, dan is lid 2 van toepassing.
- 24.4 De volgende Uiterste Tijdstippen gelden:  
13.30 uur voor overboekingen in vreemde valuta of euro buiten SEPA gebied.  
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.

## 25 Uitgavenlimieten

- 25.1 Onafhankelijk van de Bestedingsruimte kunnen voor bepaalde Betaaldiensten en Betaalopdrachten uitgavenlimieten gelden. Dat betekent dat het bijvoorbeeld niet mogelijk is om op een dag meer dan een bepaald bedrag op te nemen bij een Geldautomaat, ook al is er voldoende Bestedingsruimte op de Betaalrekening.
- 25.2 De hoogte van deze uitgavenlimieten staat vermeld op de Website, in de Mobiel Bankieren app en/of in Internet Bankieren. De Rekeninghouder kan een aantal soorten uitgavenlimieten (tijdelijk) wijzigen.

## 26 Informatie af- en bijschrijvingen

- 26.1 Als de Rekeninghouder de Betaler is, verstrekt de Bank hem voorafgaand aan de Betaaltransactie op de Betaalrekening de volgende informatie:
- Het bedrag van de Betalingstransactie.
  - De valuta van de Betalingstransactie.
  - Het eventueel verschuldigde bedrag aan kosten naar aanleiding van de Betalingstransactie.
  - Een schatting van de eventueel gehanteerde valutawisselkoers en het bedrag van de Betalingstransactie na de valutawissel.
  - Een totaalbedrag dat door de Bank voor de kosten en de valutawissel wordt gereserveerd met daarbij een overzicht van het percentage waaruit blijkt hoeveel het bedrag afwijkt van de door de Europese Centrale Bank gehanteerde referentierente.
- 26.2 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.
  - Het eventueel verschuldigde bedrag aan kosten of interesten naar aanleiding van de Betalingstransactie.
  - De eventueel gehanteerde valutawisselkoers en het bedrag van de Betalingstransactie voor de valutawissel.
  - De datum van bijschrijving van het bedrag op de Betaalrekening.
- 26.3 De Rekeninghouder ontvangt de informatie zoals bedoeld in lid 1 en lid 2 via Internet Bankieren. Via Internet Bankieren kan de Rekeninghouder de informatie raadplegen, opslaan en printen. Meer informatie hierover staat op de Website.
- 26.4 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.

## 27 Weigeren van betaalopdrachten

- 27.1 De Bank is bevoegd om Betaalopdrachten te weigeren in de volgende gevallen:
- Wanneer we niet zeker weten of de Rekeninghouder heeft ingestemd met de Betaalopdracht:
    - omdat we fraude, misbruik of onregelmatigheden vermoeden.
    - omdat niet aan alle voorwaarden voor het instemmen met een Betalingstransactie is voldaan.
    - omdat voor ons onduidelijk is of de gemachtigde (zie artikel 5) of Betaalinitiatiedienstaanbieder (zie artikel 43) bevoegd is.
  - Wanneer de Rekeninghouder geen Betaalopdrachten mag geven:
    - omdat de Betaalrekening geblokkeerd is (zie artikel 11).
    - omdat er onvoldoende Bestedingsruimte op de Betaalrekening is.
    - omdat de Rekeninghouder de Betaalrekening niet of niet alleen mag gebruiken, bijvoorbeeld omdat daarvoor toestemming nodig is van een bewindvoerder, curator of andere Rekeninghouder.
    - omdat de Overeenkomst is beëindigd.
  - Wanneer we een Betaalopdracht niet kunnen uitvoeren:
    - omdat de Betaalopdracht onvolledig, onjuist of onduidelijk is.
    - omdat de opdracht voor een internationale overboeking is en de bank die de overboeking voor ons moet uitvoeren (de correspondentbank) de overboeking weigert.

- Wanneer we weten of vermoeden dat we op basis van wet- of regelgeving de Betaalopdracht moeten weigeren of de Betalingstransactie niet mogen uitvoeren, bijvoorbeeld op basis van antiwitwas- of sanctiewetgeving.
- 27.2 Wanneer de Bank een Betaalopdracht weigert, informeert zij de Rekeninghouder op een van de in artikel 28 genoemde manieren over de weigering. Deze informatie wordt niet verstrekt wanneer wet- of regelgeving dit verbiedt of wanneer dat in de Algemene Voorwaarden is bepaald.
- 27.3 De Bank informeert als dit mogelijk is degene die de Betaalopdracht heeft gegeven over de procedure om feitelijke onjuistheden te corrigeren.
- 27.4 Wanneer de Bank een Betaalopdracht weigert, wordt de Betaalopdracht geacht niet te zijn ontvangen.

## 28 Communicatie

- 28.1 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, via Internet Bankieren of via de Mobiel Bankieren app.
  - 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.
- 28.2 De Bank en de Rekeninghouder communiceren in het Nederlands, tenzij er schriftelijk is overeengekomen dat de communicatie in een andere taal plaatsvindt.

## 29 Herroepbaarheid van betaalopdrachten

- 29.1 Op het moment dat de Bank een Betaalopdracht heeft ontvangen of op het moment dat de Betaler heeft ingestemd met de Betalingstransactie, kan deze Betaalopdracht niet meer worden herroepen, tenzij daar in de Algemene Voorwaarden een uitzondering op wordt gemaakt.
- 29.2 Een Betaalopdracht zoals bedoeld in artikel 24.3 en Incasso's, kunnen worden herroepen tot de Werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de Betalingstransactie zou worden afgeschreven.
- 29.3 Herroepen kan via de daarvoor bestemde optie in Internet Bankieren. Een uitgebreide beschrijving over herroepen staat op de Website.

## 30 Aansprakelijkheid

### Verplichtingen van de Rekeninghouder

- 30.1 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.
- 30.2 De Rekeninghouder is verplicht regelmatig, maar ten minste één keer per week, de rekeninginformatie van de voorafgaande periode te controleren.
- 30.3 Zonder afbreuk te doen aan de verplichting van de Rekeninghouder zoals bedoeld in 30.1, 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 30.1.

## **Verplichtingen van de Bank**

- 30.4 De Bank moet, wanneer de Rekeninghouder meldt dat hij niet heeft ingestemd met een bepaalde Betalingstransactie, bewijzen dat de Betalingstransactie is Geauthenticeerd, juist is geregistreerd en is geboekt.
- 30.5 Als een Betaalopdracht 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. De hoogte van deze kosten staat op de Website.

## **Overmacht**

- 30.6 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
  - Arbeidsongeregeldeheden 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

## **Aansprakelijkheid van de Bank**

- 30.7 Als blijkt dat de Betalingstransactie niet of niet juist is uitgevoerd of niet is Geauthenticeerd 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.
- 30.8 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.
- 30.9 Wanneer de Rekeninghouder als Begunstigde een Betaalopdracht initieert moet de Bank deze Betaalopdracht direct doorsturen aan de bank van de Betaler.
- 30.10 Als de Bank niet voldoet aan haar verplichting uit het vorige lid, dan is artikel 30.7 ook op deze situatie van toepassing.
- 30.11 Als blijkt dat 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 zoals genoemd in artikel 30.3 is verstreken.
- 30.12 Zijn wij aansprakelijk? Dan is dat alleen voor kosten en rente die je ons ten onrechte hebt betaald. De Bank is niet aansprakelijk voor andere soorten schade.

### **Aansprakelijkheid van de Rekeninghouder**

- 30.13 Als de Rekeninghouder niet heeft ingestemd met een Betalingstransactie, dan betaalt de Bank het bedrag niet terug als de Rekeninghouder frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden en met name artikel 10 en 65 niet is nagekomen.
- 30.14 Op het moment dat de Rekeninghouder een melding zoals bedoeld in artikel 30.1 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.

### **Unieke Identificator**

- 30.15 De Unieke Identificator bestaat bij binnenlandse Betalingstransacties uit het IBAN-nummer van de Begunstigde. Bij buitenlandse Betalingstransacties binnen de EER bestaat de Unieke Identificator uit een combinatie van het IBAN-nummer van de Begunstigde en het BIC nummer van zijn bank. Voor andere buitenlandse Betalingstransacties moet de Unieke Identificator worden verstrekt door de Begunstigde of diens bank.
- 30.16 Als de Rekeninghouder meer informatie met betrekking tot de Begunstigde aan de Bank verstrekt, hoeft de Bank die informatie niet te gebruiken in de uitvoering van de Betaalopdracht. De Bank is alleen aansprakelijk voor de uitvoering van de Betalingstransacties op basis van de Unieke Identificator zoals in 30.15 genoemd.
- 30.17 Als de Rekeninghouder een Unieke Identificator opgeeft, dan heeft de Bank de Betaalopdracht correct uitgevoerd, als de Bank de Betaalopdracht inderdaad uitvoert naar die Unieke Identificator.
- 30.18 Als blijkt dat de Unieke Identificator die door de Rekeninghouder is opgegeven niet hoort bij de Begunstigde die de Rekeninghouder op het oog had, dan is de Bank niet aansprakelijk voor niet uitvoering of onjuiste uitvoering zoals bedoeld in artikel 30.8.
- 30.19 Op verzoek van de Rekeninghouder probeert de Bank te achterhalen aan wie het bedrag dat niet bij de door de Rekeninghouder beoogde Begunstigde terecht is gekomen, is overgeboekt (navraag) en/of probeert de Bank het bedrag voor de Rekeninghouder terug te krijgen (bemiddeling). De Bank brengt hiervoor kosten in rekening. De hoogte van deze kosten staat op de Website.

# Bijzondere bepalingen ‘en/of rekening’

## 31 Gezamenlijke rekening en beschikkingsbevoegdheid

- 31.1 Het is mogelijk om bij de Bank een Betaalrekening te openen op naam van twee Rekeninghouders. Deze Betaalrekening staat bekend als een en/of rekening.
- 31.2 De Rekeninghouders kunnen ieder afzonderlijk over de Bestedingsruimte beschikken en andere (rechts) handelingen met betrekking tot de Betaalrekening verrichten.
- 31.3 De Bank kan bepalen dat de Rekeninghouders voor bepaalde handelingen of in bepaalde situaties wel samen opdracht moeten geven. Bijvoorbeeld:
- Een Rekeninghouder wil de Betaalrekening op naam van één van beiden zetten.
  - Een Rekeninghouder wil iemand machtigen om over de Bestedingsruimte te beschikken.
  - Naar ons oordeel is er onenigheid tussen de Rekeninghouders over het gebruik van de Betaalrekening.
- 31.4 Leden 2 en 3 gelden ook als de hele of een gedeelte van de Bestedingsruimte op een gegeven moment in een (andere) gemeenschap valt, bijvoorbeeld een ervengemeenschap of een huwelijksgemeenschap. Dit geldt ook als deze gemeenschap wordt ontbonden of verdeeld.

## 32 Bijzondere bepalingen bij overlijden

Na het overlijden hebben de erfgenamen van een Rekeninghouder dezelfde rechten met betrekking tot de Betaalrekening, als de rechten die de Rekeninghouder bij leven had. Deze rechten komen alleen toe aan de gezamenlijke erfgenamen, en niet aan iedere zelfstandige erfgenaam, tenzij deze erfgenaam daar volgens de verklaring van erfrecht voor is gemachtigd.

## 33 Hoofdelijk aansprakelijkheid

Iedere Rekeninghouder is hoofdelijk aansprakelijk voor een tekort op de Betaalrekening. Een Rekeninghouder kan alleen worden verwijderd van de gezamenlijke Betaalrekening wanneer de Betaalrekening een positief saldo heeft.

## 34 Goedkeuring van het saldo

De goedkeuring van het saldo op de Betaalrekening van een van de Rekeninghouders, geldt als goedkeuring van het saldo door alle Rekeninghouders.

## 35 Communicatie

- 35.1 De Bank mag communicatie over de rekening zoals bedoeld in artikel 28 richten aan iedere Rekeninghouder. De Bank kiest aan welke Rekeninghouder zij de communicatie richt, in geval de Rekeninghouders niet op hetzelfde adres wonen. Wanneer de Bank aan een van de Rekeninghouders gecommuniceerd heeft, worden alle Rekeninghouders geacht op de hoogte te zijn van de communicatie.
- 35.2 Rekeninghouders mogen los van elkaar met de Bank communiceren. De Bank mag aannemen dat opdrachten en mededelingen van een van de Rekeninghouders geldt als een opdracht of mededeling van alle Rekeninghouders.



## 36 Verrekening

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

# Bijzondere bepalingen overboekingen - algemeen

## 37 Overboeking

- 37.1 Een overboeking is het overbrengen van een som geld van de ene naar de andere bankrekening. Een overboeking kan plaatsvinden op verzoek van de Betaler of van de Begunstigde.
- 37.2 In deze Algemene Voorwaarden worden verschillende soorten overboekingen behandeld. De in het algemene deel opgenomen artikelen gelden voor alle overboekingen, tenzij daar in een specifiek gedeelte van wordt afgeweken. De in specifieke delen opgenomen artikelen gelden alleen voor de betreffende specifieke overboekingen.

## 38 Communicatiekanalen voor overboekingen

De Rekeninghouder kan de Bank via Internet Bankieren, Mobiel Bankieren of iDEAL opdracht geven om een overboeking te doen.

## 39 Instemming met een overboeking

- 39.1 De Bank voert een opdracht tot overboeking alleen uit wanneer de Rekeninghouder alle stappen heeft genomen die voor het gebruik van het betreffende communicatiekanaal en Betaalinstrument nodig zijn om instemming te hebben gegeven voor de Betalingstransactie. Instemming voor Betaalopdrachten via Internet Bankieren, Mobiel Bankieren en iDEAL wordt gegeven door de Betaalopdracht met behulp van Mobiel Bevestigen of de Identificer te bevestigen.
- 39.2 Er zijn oplichters die mensen proberen te misleiden om overboekingen naar hen te doen. Via voorlichting proberen wij de kans te verkleinen dat Rekeninghouders daar slachtoffer van worden. Als onderdeel daarvan kunnen wij Rekeninghouders bij bepaalde soorten betalingen vragen stellen over de betaling en afhankelijk van het antwoord waarschuwen voor mogelijke fraudemethodes.

# Bijzondere bepalingen overboekingen - periodieke opdrachten

## 40 Periodieke opdracht

- 40.1 Een periodieke opdracht is een overboeking die door de Bank steeds weer wordt uitgevoerd, in een door de Rekeninghouder opgegeven frequentie en ingaande op de door de Rekeninghouder aangegeven dag. Een voorbeeld is de opdracht om iedere eerste dag van de maand de huur over te boeken.
- 40.2 Een periodieke opdracht wordt altijd betaald naar hetzelfde IBAN-nummer en het betreft altijd hetzelfde bedrag en heeft dezelfde frequentie.
- 40.3 In uitzondering op het vorige lid is het ook mogelijk om een periodieke opdracht te geven die inhoudt dat de Betaalrekening boven een bepaald saldo wordt afgeroomd. De controle of de Betaalrekening een saldo heeft boven het opgegeven bedrag gebeurt niet continu, maar in een door de Rekeninghouder aangegeven frequentie. Een voorbeeld: als de Betaalrekening een saldo heeft van meer dan € 2.000 wordt het bedrag dat boven de € 2.000 uitkomt, periodiek automatisch overgeboekt naar een door de Rekeninghouder opgegeven spaarrekening.
- 40.4 Als de periodieke opdracht op een dag uitgevoerd zou moeten worden, die geen Werkdag is, wordt de periodieke opdracht pas uitgevoerd op de eerstvolgende Werkdag. Het bedrag van de periodieke opdracht wordt alvast gereserveerd op de Betaalrekening. Dat betekent dat het bedrag als bestemd voor die specifieke periodieke opdracht wordt aangemerkt en dat het bedrag niet meer tot de Bestedingsruimte behoort.

## 41 Herroepen periodieke opdracht

- 41.1 De Bank mag periodieke opdrachten blijven uitvoeren totdat deze door de Rekeninghouder worden herroepen.
- 41.2 De Rekeninghouder kan een periodieke opdracht herroepen tot uiterlijk de Werkdag voorafgaande aan de dag dat de opdracht uitgevoerd zou worden, via Internet Bankieren en/of de Mobiel Bankieren app.
- 41.3 De Rekeninghouder kan een periodieke opdracht ook wijzigen in plaats van herroepen. Een voorbeeld: Vanwege de jaarlijkse huurverhoging verandert het bedrag dat je aan huur moet betalen. Je kunt het bedrag van je periodieke opdracht nu wijzigen, zodat het juiste bedrag wordt betaald.

# Bijzondere bepalingen (rechts)handelingen met derden

## 42 Rechtshandelingen met derden

De Rekeninghouder heeft de mogelijkheid om (rechts)handelingen aan te gaan met derde partijen in Internet Bankieren en/of de Mobiel Bankieren app in combinatie met Mobiel Bevestigen of de Identifier en de bijbehorende Beveiligingscode.

## 43 Toegang derden tot de Betaalrekening

- 43.1 De Rekeninghouder kan een andere (Betaal)dienstverlener dan de Bank toegang geven tot zijn Betaalrekening zodat deze een Betaalinitiatiedienst, Rekeninginformatiedienst of Saldocheck voor de (Betaal)dienstverlener kan uitvoeren.
- 43.2 De andere (Betaal)dienstverlener krijgt alleen toegang als de Rekeninghouder daarvoor uitdrukkelijke toestemming geeft.
- 43.3 De Rekeninghouder dient de Betaalinitiatiediensten, Rekeninginformatiediensten en Saldochecks van en door andere (Betaal)dienstverleners dan de Bank bij deze andere (Betaal)dienstverleners zelf op te zeggen.
- 43.4 De Rekeninghouder is gerechtigd de (Betaal)dienstverleners van Betaalinitiatiediensten, Rekeninginformatiediensten en Saldochecks, anders dan van de Bank, eenzijdig de toegang tot zijn Betaalrekening te ontzeggen.
- 43.5 De Bank is niet aansprakelijk voor:
- De handelingen van de andere (Betaal)dienstverlener dan de Bank.
  - De keuze van de Rekeninghouder voor de andere (Betaal)dienstverlener dan de Bank.
  - Contacten tussen de Rekeninghouder en de andere (Betaal)dienstaanbieder dan de Bank.

De Bank is geen partij in de rechtsverhouding tussen de Rekeninghouder en de andere (Betaal) dienstverlener dan de Bank. Kies de andere (Betaal)dienstverlener daarom zorgvuldig.

- 43.6 De Bank is gerechtigd de andere (Betaal)dienstverlener dan de Bank de toegang tot de Betaalrekening van de Rekeninghouder te ontzeggen indien sprake is van objectieve en op voldoende aanwijzingen gebaseerde redenen in verband met niet-toegestane of frauduleuze toegang tot de Betaalrekening door die (Betaal) dienstverlener, waaronder de niet-toegestane of frauduleuze initiëring van een betalingstransactie.

### De Betaalinitiatiedienst

- 43.7 De Bank deelt voor Betaalinitiatiediensten aan de Betaalinitiatiedienstaanbieder de betaalgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de betaalopdracht.

### De Rekeninginformatiedienst

- 43.8 De Bank deelt voor Rekeninginformatiediensten met de betreffende Rekeninginformatiedienstaanbieder transactie-informatie over de door de Rekeninghouder aangewezen Betaalrekening.
- 43.9 Als de Rekeninghouder toestemming heeft verleend voor toegang door een Rekeninginformatie-dienstaanbieder mag de Rekeninginformatiedienstaanbieder gedurende een periode van 180 dagen maximaal vier keer per dag rekeninginformatie opvragen.

### De Saldocheck

- 43.10 Een Saldocheck door een andere (Betaal)dienstverlener voor een transactie met een betaalpas van een andere (Betaal)dienstverlener wordt door de Bank met een 'ja' of 'nee' beantwoord.

43.11 Wanneer de Rekeninghouder de leeftijd van 16 jaar nog niet heeft bereikt mag hij geen gebruik maken van Rekeninginformatiediensten. De Rekeninghouder mag in dat geval enkel gebruik maken van Betaalinitiatiediensten.

# Bijzondere bepalingen overboekingen - internationale overboekingen

## 44 Internationale overboekingen

- 44.1 Er zijn drie verschillende soorten internationale overboekingen:
- a) Europese overboekingen**  
Een Europese overboeking is een overboeking in euro's binnen of tussen EER-landen, waarbij de BIC en het IBAN-nummer door de Rekeninghouder zijn opgegeven. De Betaler en de Begunstigde betalen ieder de kosten van hun eigen bank.
  - b) Overboekingen binnen de EER in een valuta van een EER-land**  
Dit betreft overboekingen die niet in euro's worden gedaan, maar wel in een valuta van de EER. Welke valuta en landen dit zijn kun je nakijken via de Website.
  - c) Overboekingen buiten de EER en/of in een valuta die niet van een EER-land is**  
Deze overboekingen worden gedaan naar een land dat geen onderdeel uitmaakt van de EER of in een valuta die geen EER-valuta is. Welke valuta en landen tot de EER behoren kun je vinden op de Website. Alle landen en valuta die niet in dat overzicht genoemd worden vallen onder deze categorie.
- 44.2 Voor verschillende soorten internationale overboekingen kunnen verschillende regels gelden. Wanneer regelgeving specifiek op een of meer van de verschillende soorten internationale overboekingen van toepassing is, wordt dat aangegeven in de Algemene Voorwaarden.

## 45 Kostenverdeling bij internationale overboekingen

- 45.1 Er bestaan drie manieren om kosten over de Betaler en de Begunstigde te verdelen:
- SHA (shared) de Betaler en de Begunstigde betalen ieder de kosten van hun eigen bank.
  - OUR de Betaler betaalt de kosten van zowel zijn eigen bank als van de bank van de Begunstigde.
  - BEN (Beneficiary) de Begunstigde betaalt de kosten van zowel zijn eigen bank als van de bank van de Betaler.
- 45.2 Bij een Betaalopdracht zoals bedoeld in artikel 44.1 onder a) of b) kan alleen worden gekozen voor de optie SHA.
- 45.3 Bij een Betaalopdracht zoals bedoeld in artikel 44.1 onder c) kan worden gekozen tussen de opties SHA, BEN en OUR.

## 46 Uitvoeringstermijn internationale betaalopdracht

- 46.1 Betaalopdrachten zoals bedoeld in artikel 44.1 onder a) en b) worden dezelfde dag nog uitgevoerd, mits aangeleverd voor 15.00 uur.
- 46.2 Voor Betaalopdrachten zoals bedoeld in artikel 44.1 onder c) kan niet worden aangegeven wat de exacte uitvoeringstermijn is. De Bank verstuurt deze Betaalopdrachten in ieder geval binnen drie Werkdagen aan de bank van de Begunstigde, maar heeft geen invloed op de snelheid van de verwerking door deze bank.

# Bijzondere bepalingen incasso

## 47 Europese incasso

- 47.1 Europese Incasso geeft de Rekeninghouder de mogelijkheid om de Begunstigde een Incassomachtiging te geven om eenmalig of periodiek een bedrag van de Betaalrekening af te schrijven. De Rekeninghouder moet ervoor zorgen dat voldoende Bestedingsruimte op de Betaalrekening is om de Incassotransactie te kunnen uitvoeren. Is er onvoldoende Bestedingsruimte, dan kan de Bank de Incassotransactie weigeren of terugboeken.
- 47.2 Er zijn verschillende Incassovarianten. Een overzicht van deze varianten vind je in Bijlage 1.

## 48 Communicatiekanalen

De Europese Incassomachtiging wordt schriftelijk, of elektronisch (Digitaal Incassomachtigen) verstrekt door middel van het invullen van een machtigingsformulier dat door de Begunstigde aan de Rekeninghouder ter beschikking wordt gesteld.

## 49 Eisen aan de incassomachtiging

- 49.1 Het machtigingsformulier voor Incasso moet de volgende gegevens bevatten:
- De naam van de Begunstigde (bijvoorbeeld: Evenementenburo BV)
  - Het Incassant ID van de Begunstigde: een uniek machtigingskenmerk
  - Het IBAN-nummer van de Betaler (dit is het nummer van je Betaalrekening)
  - De handtekening van de Betaler
  - De datum van ondertekening
  - Het bedrag van de afschrijving (tenzij dit varieert)
  - De frequentie van de incasso, bijvoorbeeld één keer per maand (alleen bij doorlopende Incassomachtigingen)
  - De terugboektermijn, bij Europese Incasso voor zowel doorlopende als eenmalige incasso 56 dagen
  - Het moment van afschrijving
- 49.2 Als de Rekeninghouder een Incassomachtiging aan de Begunstigde heeft afgegeven die voldoet aan de voorwaarden die in dit artikel staan omschreven, dan heeft de Rekeninghouder ingestemd met de Betalingstransacties die de Begunstigde conform de Incassomachtiging uit laat voeren.
- 49.3 De Bank mag ingestuurde Incasso-opdrachten uitvoeren, tenzij de Rekeninghouder het Incasso herroepen heeft of een Incassoblokkade heeft laten aanbrengen zoals verder uitgelegd in de artikelen 51 en 52.
- 49.4 De Bank informeert je vooraf ook over de aanstaande Incasso.

## 50 Intrekken van de incassomachtiging

De Rekeninghouder kan de Incassomachtiging intrekken door hiervan schriftelijk melding te doen bij de Begunstigde. De Begunstigde mag vanaf de Werkdag na ontvangst van de melding, geen Incassotransacties meer aanleveren ten laste van de Rekeninghouder. Intrekken van de Incassomachtiging kan alleen rechtstreeks bij de Begunstigde. De Bank kan daar geen rol in spelen.

## 51 Herroepen van een incasso

De Rekeninghouder kan een nog niet uitgevoerde Incassotransactie herroepen. Herroepen is mogelijk tot uiterlijk de Werkdag voorafgaand aan de dag dat de Incassotransactie zou worden afgeschreven van de Betaalrekening. De Rekeninghouder kan de herroeping doen via de daartoe bestemde optie in Internet Bankieren.

## 52 Incassoblokkade

- 52.1 De Rekeninghouder kan de Bank via Internet Bankieren en/of de Mobiel Bankieren app opdracht geven de Betaalrekening te blokkeren voor:
- Alle Incassotransacties. Dit betekent dat een complete Incassoblokkade van toepassing is op de Betaalrekening, zodat geen enkele afschrijving via Incasso op de Betaalrekening kan plaatsvinden.
  - Incassotransacties ten gunste van een door de Rekeninghouder opgegeven Incassant ID van een Begunstigde. Dit betekent dat een selectieve Incassoblokkade van toepassing is op de Betaalrekening, zodat geen afschrijving van Incassotransacties op de Betaalrekening plaatsvindt ten gunste van het opgegeven Incassant ID.
  - Specifieke Incassanten of Incasso-opdrachten. De Rekeninghouder kan in Internet Bankieren een persoonlijke goedkeuringslijst aanmaken; Incassotransacties met een specifiek machtigingskenmerk. Dit betekent dat de begunstigde niet meer met het betreffende machtigingskenmerk kan incasseren.
- 52.2 De Rekeninghouder kan op de volgende manier via Internet Bankieren een Incassoblokkade vragen: de Rekeninghouder moet het nummer van zijn Betaalrekening opgeven en moet aangeven of het om een algemene of een selectieve Incassoblokkade gaat. Bij een selectieve Incassoblokkade moet de Rekeninghouder het IBAN-nummer of het Incassant ID en desgewenst het machtigingskenmerk van de Begunstigde opgeven. Via Internet Bankieren kan de Rekeninghouder de blokkade weer verwijderen, wanneer hij dat wenst.
- 52.3 De Bank kan beslissen dat een algehele of selectieve Incassoblokkade op de Betaalrekening van toepassing is. De Bank zal deze beslissing alleen nemen als zij daar dringende redenen voor heeft, zoals bij een vermoeden van fraude. De Bank zal de Rekeninghouder zo spoedig mogelijk in kennis stellen van de blokkade en de maatregelen die de Rekeninghouder kan nemen om de blokkade te laten verwijderen.

## 53 Terugboeken op initiatief van de rekeninghouder

- 53.1 Bij de meeste Incassovarianten heeft de Rekeninghouder binnen een bepaalde termijn het recht om een al geboekte Incassotransactie te laten terugboeken. Een overzicht van de verschillende Incassovarianten en de bijbehorende termijnen waarbinnen teruggeboekt kan worden, vind je in Bijlage 1.
- 53.2 De Rekeninghouder kan uitsluitend via Internet Bankieren of de Mobiel Bankieren app een verzoek tot terugboeking doen. De terugboeking wordt direct verwerkt.
- 53.3 Bij een terugboeking op initiatief van de Rekeninghouder vergoedt de Bank geen rente over het teruggeboekte bedrag.

## 54 Terugboeking of weigering op initiatief van de bank

- 54.1 De Bank heeft het recht om vanwege een van de redenen zoals genoemd in artikel 27.1 een Incassotransactie te weigeren of terug te boeken. De Bank zorgt ervoor dat de datum van de afschrijving en de terugboeking aan elkaar gelijk zijn.



- 54.2 Als de Bank een Incasso-opdracht weigert of op eigen initiatief terugboekt, informeert zij op een van de in artikel 28 genoemde manieren, de Rekeninghouder over de weigering. Deze informatie wordt niet verstrekt wanneer wet- of regelgeving dit verbiedt.

## 55 Onterechte incassotransactie

- 55.1 Als een Incassotransactie van de Betaalrekening wordt afgeschreven op basis van een Incassotransactie waarvoor de Rekeninghouder geen geldige Incassomachtiging zoals bedoeld in artikel 49 heeft afgegeven, moet de Rekeninghouder zo spoedig mogelijk de Begunstigde schriftelijk laten weten geen Incassomachtiging te hebben verstrekt en een verzoek tot terugbetaling indienen bij de Bank via het daarvoor bestemde formulier dat is te vinden op de Website. Het verzoek kan worden gedaan vanaf het moment dat de Rekeninghouder de Incassotransactie niet meer zelf kan terugboeken (zie artikel 53) tot 13 maanden nadat de Incassotransactie is afgeschreven. Het verzoek kan alleen worden gedaan als de Incassotransactie is uitgevoerd door een Nederlandse bank. De verplichtingen van artikel 30.1 t/m 30.3 zijn hierbij van toepassing.
- 55.2 Na een melding zoals bedoeld in het vorige lid, zet de Bank de procedure Melding Onterecht Incasso (MOI) in werking. De Bank zal zich inzetten om deze procedure binnen 16 Werkdagen te voltooien.
- 55.3 De Rekeninghouder wordt zo spoedig mogelijk in kennis gesteld van de uitkomst van de procedure MOI.
- 55.4 Als de Begunstigde geen geldige Incassomachtiging kan tonen, zal de Rekeninghouder het volledige bedrag dat geïncasseerd was terug ontvangen. De Rekeninghouder krijgt in dat geval compensatie voor eventuele schade, zoals renteverlies.

## 56 Onvoldoende bestedingsruimte

Als onvoldoende bestedingsruimte beschikbaar is op de Betaalrekening om een Incassotransactie af te schrijven, zal de Bank gedurende 3 Werkdagen proberen om de Incassotransactie alsnog uit te voeren. Na die termijn zal de Bank de Incassotransactie definitief weigeren en dient de Rekeninghouder zelf te zorgen voor betaling aan de Incassant.

# Bijzondere bepalingen Internet Bankieren

## 57 Toegang tot Internet Bankieren

Om toegang te kunnen krijgen tot Internet Bankieren geeft de Bank de Rekeninghouder de mogelijkheid van Mobiel Bevestigen of een Identifier. Met behulp hiervan kan de Rekeninghouder inloggen in Internet Bankieren.

## 58 Gebruik Identifier

- 58.1 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.
- 58.2 De Rekeninghouder moet zich zorgvuldig aan de gebruiks- en veiligheidsvoorschriften van de Bank houden. De veiligheidsvoorschriften zijn te raadplegen via de Website.
- 58.3 De Bank heeft voor het gebruik van Internet Bankieren minimum en maximum uitgavenlimieten vastgesteld. In artikel 25 staat meer informatie over uitgavenlimieten.
- 58.4 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 Internet Bankieren in combinatie met de Identifier en de bijbehorende Beveiligingscode, blokkeren of weigeren op basis van de in artikel 11.3 en 27 van de Algemene Voorwaarden genoemde redenen.
- 58.5 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.

## 59 Zorgplicht van de rekeninghouder

- 59.1 De Rekeninghouder moet zorgvuldig omgaan met zijn Betaalinstrumenten
- 59.2 Als de Rekeninghouder met behulp van een Beveiligingscode en/of zijn Identifier in een beveiligde omgeving, zoals 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.
- 59.3 Een Beveiligingscode is strikt persoonlijk en mag onder geen enkele omstandigheid aan een ander worden overgedragen.
- 59.4 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.

- 59.5 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 vind je op de Website.
- 59.6 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 ongeoorloofd 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 vind je op de Website.
- 59.7 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.
- 59.8 De Rekeninghouder is verplicht om ervoor 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 in ieder geval een antivirusprogramma en/of een firewall moet zijn geïnstalleerd. Verdere instructies vind je op de Website.

## 60 Identifier

- 60.1 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.
- 60.2 Op eerste verzoek van de Bank zal de Rekeninghouder de Identifier:
- Niet langer gebruiken
  - Inleveren bij de Bank
  - Een eventueel vervangende Identifier in gebruik nemen
- 60.3 Wanneer de Identifier gestolen of 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.

## 61 Gebruik van internet telecommunicatiediensten, apparatuur en programmatuur

- 61.1 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 ervoor 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.
- 61.2 De Bank mag informatie afkomstig van de in lid 1 genoemde zaken en diensten opslaan om het inloggen in Internet Bankieren voor de Rekeninghouder te vergemakkelijken en om aan haar administratieve verplichtingen te kunnen voldoen.

## 62 Elektronische informatie

- 62.1 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.

- 62.2 De Rekeninghouder is verplicht de elektronische informatie zo spoedig mogelijk te controleren zoals bepaald in artikel 14 van de Algemene Voorwaarden.
- 62.3 Informatie over Betalingstransacties ten laste of ten gunste van de Betaalrekening zijn te raadplegen via de optie 'Overzichten' in Internet Bankieren. Hierin kunnen zowel uitgevoerde als geweigerde Betalingstransacties worden bekeken. Ook Betaalopdrachten die de status in behandeling hebben kunnen hier worden geraadpleegd.
- 62.4 Via de optie 'Overzichten' in Internet Bankieren kunnen ook afschriften worden gedownload.

## 63 Uitsluiting van aansprakelijkheid van de bank

In aanvulling op artikel 30.6 is de Bank niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door:

- Het niet beschikbaar zijn van Internet Bankieren of een gedeelte van de diensten dat via Internet Bankieren wordt 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 Mobiel Bevestigen of de Identifier.
- Het niet of niet goed functioneren van de internetverbinding, een computer en alle andere apparatuur, programmatuur en telecommunicatiediensten van de Rekeninghouder.

# Bijzondere bepalingen betaalpas

## 64 Algemeen

- 64.1 De Pashouder moet zorgvuldig omgaan met de Betaalpas en Pincode en alle redelijke maatregelen nemen om de veiligheid ervan te waarborgen en onbevoegd gebruik te voorkomen. Dit betekent onder meer dat de Pashouder de Betaalpas en de Pincode altijd veilig moet bewaren en gebruiken. Ook moet de Pashouder de Betaalpas laten blokkeren als daar aanleiding voor is. Tenslotte moet de Pashouder ervoor zorgen regelmatig kennis te nemen van de actuele informatie van de Bank over door de Pashouder te nemen maatregelen ter voorkoming van fraude. De Pashouder is verplicht de door de Bank voorgeschreven maatregelen te nemen om onbevoegd gebruik van zijn Betaalpas tegen te gaan.
- 64.2 De Betaalpas heeft een beperkte geldigheidsduur, die op de Betaalpas staat aangegeven. De Bank mag deze geldigheidsduur verkorten of verlengen. De Bank informeert de Pashouder tijdig over het verstrijken van de geldigheidsduur.

## 65 Uniforme veiligheidsregels

Toelichting veiligheidsregels

### Houd je beveiligingscodes geheim.

*Denk hierbij aan het volgende:*

- Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die je in combinatie met de Betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die je moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van Internet Bankieren en de Mobiel Bankieren app. Dat kunnen bijvoorbeeld de codes zijn die een door de Bank verstrekte Identifier aangeeft.
- Je mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. Je moet dat doen op de manier die de Bank aangeeft.
- Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door jou is te ontcijferen. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij je Betaalpas of bij apparatuur waarmee je jouw bankzaken regelt.
- Als je zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als je jouw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om je pincode, maar ook om alle andere codes die je moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van Internet Bankieren en de Mobiel Bankieren app.
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere wijze dan de Bank je heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als je telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de Bank te zijn.

De Bank zal je op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

### Zorg ervoor dat je Betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt.

*Denk hierbij aan het volgende:*

- Laat je niet afleiden als je de Betaalpas gebruikt en controleer of je jouw eigen Betaalpas daarna terugkrijgt.
- Berg de Betaalpas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat je hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je de Betaalpas nog in je bezit hebt.

### Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken.

*Denk hierbij aan het volgende:*

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur, zoals computer, tablet en/of smartphone, die je voor het regelen van je 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 je gebruikt voor het regelen van je bankzaken met een toegangscode.
- Zorg ervoor dat door de Bank verstrekte toepassingen op de apparatuur die je gebruikt voor het regelen van je zaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt.
- Log altijd uit als je klaar bent met het regelen van je bankzaken.

### **Controleer je Betaalrekening.**

Controleer altijd zo spoedig mogelijk je elektronische of papieren rekeninginformatie of je transacties ziet waarvoor je geen toestemming hebt gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als de Bank voor je elektronische rekeninginformatie ter beschikking stelt. Als je alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor de Bank ontstaat doordat het voor je enige tijd onmogelijk is geweest je rekeninginformatie te controleren, dan kan de Bank je 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:
  - Je hebt je Betaalpas niet meer in je bezit of weet niet waar deze is.
  - Je weet of vermoedt dat iemand anders je beveiligingscode kent of heeft gebruikt.
  - Je ziet dat er transacties op je Betaalrekening hebben plaatsgevonden, waarvoor je geen toestemming hebt gegeven.
  - Je hebt je mobiele apparaat met betaaltoepassing van de Bank niet meer, tenzij je dit apparaat aan een ander hebt overgedragen en eerst de betaaltoepassing hebt verwijderd.
- Neem ook direct contact op met de Bank bij iets dat je 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 je aanwijzingen geeft, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet je deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij zal de Bank je nooit om beveiligingscodes vragen.

## **66 Betaalpas**

- 66.1 Op een betaalpas staat een logo van een betaalmerk. Bij ons is dat 'VISA'. Met de Betaalpas kan in binnen- en buitenland geld worden opgenomen of betalingen worden gedaan bij Geld- en Betaalautomaten met hetzelfde logo.
- 66.2 De Rekeninghouder zorgt ervoor dat hij niet hogere bedragen opneemt en/of betaalt dan dat hij Bestedingsruimte heeft.
- 66.3 De Betaalpas geldt, in combinatie met de Pincode, als legitimatie ten opzichte van de Bank. Dat wil zeggen dat de Bank ervan uit mag gaan dat zij te maken heeft met de rechtmatige Pashouder als de correcte Pincode wordt ingetoetst bij het gebruik van de Betaalpas.
- 66.4 Wanneer de Pashouder een nieuwe Betaalpas krijgt ter vervanging van de oude Betaalpas, is hij verplicht om de oude Betaalpas door te knippen en weg te gooien.

## **67 Communicatie**

- 67.1 De Pashouder communiceert met de Bank over Betalingstransacties die hij met zijn Betaalpas wil doen, via de Geld- of Betaalautomaat.

67.2 De Bank kan, naast de Communicatiemiddelen zoals genoemd in artikel 28, ook met de Pashouder communiceren via de display of het scherm van een Geld- of Betaalautomaat.

## 68 Procedure en instemming geldautomaat

68.1 Om een Betalingstransactie met de Betaalpas te doen via een Geldautomaat moet de Pashouder de volgende stappen nemen:

- a) Steek de Betaalpas in de daarvoor bestemde opening van de Geldautomaat
- b) Wanneer de automaat hierom vraagt, toets dan de Pincode in
- c) Geef aan welk bedrag je wilt opnemen
- d) Neem je Betaalpas, je geld en eventueel je bon uit de automaat

68.2 Wanneer de stappen zoals genoemd in lid 1 zijn doorlopen, heeft de Pashouder ingestemd met de Betalingstransactie.

68.3 Als de Betalingstransactie om wat voor reden dan ook, wordt geweigerd, ontvangt de Pashouder daar bericht van via het scherm van de Geldautomaat.

68.4 De procedure zoals beschreven in lid 1 vormt een Betaalinstrument.

## 69 Procedure en instemming betaalautomaat

69.1 Om een Betalingstransactie met de Betaalpas te doen via een Betaalautomaat moet de Pashouder de volgende stappen nemen:

- a) Steek de Betaalpas in de daarvoor bestemde opening van de Betaalautomaat
- b) Wanneer de automaat hierom vraagt, toets dan de Pincode in
- c) De display geeft aan welk bedrag je gaat betalen
- d) Bevestig het bedrag
- e) Controleer op de display of de Betalingstransactie gelukt is
- f) Verwijder je Betaalpas

69.2 Er zijn buiten Nederland betaalautomaten waar deze stappen anders werken. Je steekt bijvoorbeeld de Betaalpas niet in de daarvoor bestemde opening, maar haalt de Betaalpas door een gleuf.

69.3 Wanneer de stappen zoals genoemd in lid 1 of 2 zijn doorlopen, heeft de Pashouder ingestemd met de Betalingstransactie.

69.4 Als de Betalingstransactie om wat voor reden dan ook, wordt geweigerd, ontvangt hij daar bericht van via de display van de Betaalautomaat.

69.5 De procedure zoals beschreven in lid 1 of 2 vormt een Betaalinstrument.

## 70 Herroepen

Nadat de procedure zoals omschreven in artikel 69.1 of 69.2 is doorlopen, is het niet meer mogelijk om de Betalingstransactie te herroepen.

## 71 Weigeren, innemen of ongeldig maken betaalpas

- 71.1 De Betaalpas kan door een Geld- of Betaalautomaat worden geweigerd, ingenomen of ongeldig worden gemaakt. Dit kan onder meer gebeuren als de Betaalpas is geblokkeerd, foutieve Pincodes worden gebruikt, de Betaalpas niet tijdig na het gebruik uit de Geld- of Betaalautomaat wordt teruggenomen of als een Geld- of Betaalautomaat is beschadigd.
- 71.2 Op verzoek van de Rekeninghouder deelt de Bank mee om welke reden de Betaalpas is geweigerd, ingenomen of ongeldig verklaard, tenzij wet- of regelgeving of veiligheidsbelangen dat niet toestaan.
- 71.3 Als een situatie zoals beschreven in lid 1 zich voordoet, zal de Bank proberen om zo spoedig mogelijk een vervangende Betaalpas en Pincode aan de Rekeninghouder ter beschikking te stellen.

## 72 Transactie in vreemde valuta

De Bank mag elk bedrag dat met de Betaalpas wordt betaald of opgenomen van de Betaalrekening van de Rekeninghouder afschrijven. Als het desbetreffende bedrag in een andere valuta dan in euro's is betaald of opgenomen, wordt de tegenwaarde van dat bedrag in euro's van de Betaalrekening afgeschreven. De wisselkoers is te raadplegen via de Website.

## 73 Contactloos betalen

- 73.1 De Betaalpas heeft een antenne die op korte afstand (0-4 centimeter) draadloos de relevante betaalgegevens doorstuurt naar een Betaalautomaat. De Betaalautomaat verifieert de betaling met de Bank van de Pashouder en keurt deze direct goed of af. Voor betalingen tot en met € 50 wordt geen Pincode gevraagd. Je betaalt door je Betaalpas gedurende enkele seconden dichtbij (bijna tegen) de Betaalautomaat te houden. De betaling wordt direct afgeschreven van je Betaalrekening. Zo kunnen meerdere betalingen tot een totaal van maximaal € 100 gedaan worden zonder Pincode. Voor bedragen boven € 50 vraagt de Betaalautomaat altijd om een Pincode nadat je jouw Betaalpas tegen de Betaalautomaat hebt gehouden om te betalen. Je toetst je Pincode in op de Betaalautomaat. Ook hier wordt het bedrag direct van je Betaalrekening afgeschreven. Als meerdere Contactloze betalingen de cumulatieve limiet van € 100 overschrijden, dan word je ook om een Pincode gevraagd. Na een succesvolle transactie waarbij de Pincode gevalideerd is, kun je weer tot een totaal van € 100 betalingen doen. Het beeldscherm van de Betaalautomaat geeft altijd aan wat je betaalt. Als je onvoldoende saldo op je Betaalrekening hebt, dan zal de Betaalautomaat tonen dat daardoor de betaling is mislukt. Twijfel je over een betaling en wil je dit achteraf controleren, dan kun je in de Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren zien welke betalingen uitgevoerd zijn.

## 74 Contactloos betalen in het openbaar vervoer

- 74.1 Je kunt met je Betaalpas contactloos betalen in het openbaar vervoer in Nederland. Dit wordt OVpay genoemd.
- 74.2 Je kunt dan voor je reis betalen door met je Betaalpas in- en uit te checken bij daarvoor geschikte paaltjes of poortjes van de vervoerder. Je herkent deze aan het logo voor contactloos betalen. Je hoeft geen Pincode in te voeren en er gelden geen uitgavenlimieten.
- 74.3 Aan het einde van de dag worden de bedragen voor alle reizen die je hebt gemaakt bij elkaar opgeteld en in één keer van je Betaalrekening afgeschreven. Op je rekeningoverzicht zie je dus alleen dit totale bedrag. Gedurende de dag mag de Bank alvast een bedrag reserveren op je Betaalrekening.



## 75 Online betalen

- 75.1 Je kunt met je Betaalpas online betalen. Dit wordt e-commerce transactie genoemd.
- 75.2 Om online te betalen kies je op de website waar je wilt betalen voor de optie om te betalen met een betaalpas. Op de website voer je de gegevens van je Betaalpas in: het 16-cijferige kaartnummer, de einddatum en het 3-cijferige nummer (CVV-code) op de achterkant van je Betaalpas. Mogelijk word je gevraagd om je identiteit te bevestigen en de betaling goed te keuren via de Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren. Je kunt de Betaalopdracht na instemming niet meer intrekken.
- 75.3 Een Betaalopdracht voor een online betaling kan ook betrekking hebben op een of meer toekomstige betalingen, bijvoorbeeld een periodieke betaling.

## 76 Uitgavenlimieten

- 76.1 Voor Betalingstransacties bij een Geldautomaat, Betaalautomaat of via online betalen gelden minimum en maximum bedragen die je per keer of per dag kunt betalen of opnemen. In artikel 25 staat meer informatie over uitgavenlimieten.
- 76.2 Het minimum bedrag dat kan worden opgenomen bij een Geldautomaat is ook afhankelijk van de waarde van de geldbiljetten die op dat moment in de Geldautomaat aanwezig zijn.

# Slotbepalingen

## 77 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.

## 78 Wijzigingen

- 78.1 De Bank mag de productkenmerken, deze Algemene Voorwaarden en het Informatiedocument wijzigen als de Bank daarvoor een geldige reden heeft. Geldige redenen zijn bijvoorbeeld:
- Het veranderen van onze producten of productaanbod in verband met nieuwe inzichten en ontwikkelingen.
  - Het voldoen aan de regels die op ons van toepassing zijn.
  - Het verkleinen van de kans op misbruik van onze producten.
  - Het eenvoudiger of duidelijker maken van de tekst van productkenmerken en voorwaarden.
- 78.2 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.
- 78.3 Ben je het niet eens met een wijziging? De Rekeninghouder mag de Overeenkomst altijd per direct en kosteloos opzeggen. Op die opzegging is artikel 79 van toepassing. Is de Overeenkomst niet geëindigd op het moment dat de wijziging ingaat? Dan heeft de Rekeninghouder de wijziging aanvaard.
- 78.4 Wijzigingen in de wisselkoers gaan met onmiddellijke ingang in, zonder dat de Bank dit aan de Rekeninghouder hoeft te melden.

## 79 Duur en beëindiging overeenkomst

- 79.1 De Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd. Dat wil zeggen dat de Overeenkomst blijft gelden totdat is opgezegd.
- 79.2 De Rekeninghouder kan de Overeenkomst per direct opzeggen.
- 79.3 De Bank mag de Overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden.
- 79.4 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 te zijn bij misbruik mag de Bank de Overeenkomst direct beëindigen.
- 79.5 De Rekeninghouder mag de Overeenkomst kosteloos ontbinden binnen 14 dagen nadat de Overeenkomst is aangegaan. De Rekeninghouder moet de opzegging schriftelijk aan de Bank melden.
- 79.6 Als de Rekeninghouder kosten voor een Betaaldienst vooruit heeft betaald, krijgt de Rekeninghouder deze kosten bij opzegging in de juiste verhouding terugbetaald.
- 79.7 De Bank mag bij opzegging weigeren het resterende saldo over te maken totdat de Rekeninghouder alle verplichtingen die hij heeft ten aanzien van de Betaalrekening is nagekomen.
- 79.8 Op verzoek van de Bank geeft de Rekeninghouder een rekeningnummer door waarnaar de Bank een eventueel positief saldo kan overmaken. Doe je dat niet of kunnen wij om een andere reden het resterende saldo nog niet naar je overmaken, bijvoorbeeld in verband met een beslag? Dan mogen wij kosten voor het aanhouden van de Betaalrekening in rekening blijven brengen.

## 80 Klachten en geschillen

- 80.1 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.
- 80.2 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.
- 80.3 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.
- 80.4 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.

## 81 Toepasselijk recht

Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## 82 Gegevens van de rekeninghouder

- 82.1 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).
- 82.2 De Rekeninghouder is verplicht wijzigingen in zijn adresgegevens direct door te geven aan de Bank.
- 82.3 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.
- 82.4 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.

## 83 Opnemen telefoongesprekken

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

## 84 Fusie

De Bank is bevoegd in geval 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.

# Bijlage 1 incassovarianten

## Europese doorlopende incasso

### Doelgroep

Zakelijke en particuliere Betaler.

### Toepassing

Inning van abonnement, huur, contributie, creditcardbetalingen e.d.

### Frequentie afschrijving

Terugkerend.

### Terugboekingsrecht Betaler

De Betaler heeft gedurende 56 kalenderdagen (acht weken) na debitering recht op terugboeking.

### Terugboekingsrecht Bank

De Bank heeft gedurende vijf werkdagen na debitering het recht om de Incasso-opdracht terug te boeken c.q. direct te weigeren.

### Machtigingswijze

Schriftelijk of digitale incasso machtiging.

### Opmerkingen

Periodiciteit van de inning dient te worden afgesproken. Bedrag dient te worden afgesproken, indien dit niet vooraf bekend is geldt een factuurverplichting voor de Begunstigde. Voor Europese Incasso geldt dat de begunstigde het moment van afschrijving en de wijziging van het bedrag minimaal vijf dagen voor de eerste van een reeks doorlopende Incasso's aan de betaler moet melden. Na de eerste van een reeks geldt een minimale termijn van twee dagen.

## Eenmalige Europese incasso

### Doelgroep

Zakelijke en particuliere Betaler.

### Toepassing

Eenmalige of onregelmatige betalingen; vaak gecombineerd met bestelformulier.

### Frequentie afschrijving

Eenmalig (in termijnen is toegestaan).

### Terugboekingsrecht Betaler

De Betaler heeft gedurende 56 kalenderdagen (acht weken) na debitering recht op terugboeking.

### Terugboekingsrecht Bank

De Bank heeft gedurende 56 kalenderdagen (acht weken) na debitering het recht om de Europese Incasso-opdracht terug te boeken c.q. direct te weigeren.

### Machtigingswijze

Schriftelijk of digitale incasso machtiging.

### Opmerkingen

Bedrag dient te worden afgesproken en op de Machtiging te worden vermeld. De Begunstigde kan de Betaler de mogelijkheid bieden in termijnen te betalen, gedurende maximaal een jaar.

## 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**  
Hoofdstraat 10  
Driebergen-Rijssenburg  
Postbus 55  
3700 AB Zeist  
030 693 65 11  
[info@triodos.nl](mailto:info@triodos.nl)  
[www.triodos.nl](http://www.triodos.nl)