Dit zijn onze Voorwaarden Betalen

November 2026

Heb je vragen over deze voorwaarden?
Neem dan contact met ons op via triodos.nl/contact.

Triodos Bank

Inhoudsopgave

Je rekening **4**
1 Welke voorwaarden gelden voor je rekening? 4
2 Iemand anders toegang geven 4
3 Een ander bedrijf toegang geven 5
4 Je boekhoudpakket koppelen 5
5 Afschrijvingen, bijschrijvingen en je saldo 5
6 Rente over het saldo op je rekening 6
7 Communicatie 6
8 Gezamenlijke rekeningen 6
9 Sluiten van je rekening 7
10 Ongeoorloofd rood staan 8

Regels voor alle manieren van betalen **9**
11 Manieren om te betalen 9
12 Limieten voor betalen 9
13 Wisselkoers van valuta 9
14 Hoe snel is een betaling verwerkt? 9
15 Wat is een reservering? 10
16 Stoppen of terugdraaien van een betaling 10
17 Weigeren van een betaling 11
18 Betalingen die niet kloppen 12

Veiligheidsregels **13**
19 Veilig bankieren 13
20 Blokkeren van een rekening of betaalmiddel 13
21 Uniforme veiligheidsregels 13

Betalen via je betaalpas **15**
22 Je betaalpas 15
23 Betalen via een betaalautomaat 15
24 Contant geld opnemen via een geldautomaat 15
25 Online betalen 16
26 In- en uitchecken in het openbaar vervoer (OVpay) 16
27 Je betaalpas contactloos gebruiken 17
28 Je betaalpas via Click to Pay gebruiken 17
29 Je betaalpas via Apple Pay gebruiken 18
30 Je betaalpas via Google Pay gebruiken 18
31 Overige regels voor je betaalpas 19

Betalen via overboeking **20**
32 Geld overboeken 20
33 Welke gegevens gebruiken we voor een overboeking? 20
34 Internationale overboekingen 21
35 Periodieke overboekingen 21
36 Betalen via iDEAL 21
37 Betalen via Wero 22

Betalen via incasso **23**
38 Incasso's 23
39 Eisen aan een incassomachtiging 23
40 Je rekening blokkeren voor incasso's 23
41 Een incassomachtiging stoppen 23
42 Een incasso stoppen 24
43 Een incasso terugboeken 24
44 Een onterechte incasso terugboeken 24
45 Onvoldoende geld op je rekening 24

De Triodos app en Internet Bankieren **25**
46 Installeren van de Triodos app 25
47 Gebruik van de Identifier 25
48 Gebruik van de Triodos app en Internet Bankieren 25
49 Opdrachten via de Triodos app of Internet Bankieren 26
50 Stoppen met gebruik van de Triodos app 26
51 Beëindigen van je toegang 26
52 Je internetverbinding, apparaten en software 27
53 Regels voor zakelijke klanten 27
54 Rechten op onze diensten 27
55 Aanpassen van de Triodos app en Internet Bankieren 27
56 Wanneer zijn we niet aansprakelijk? 28

Regels voor als je situatie verandert **29**
57 Bewind, curatele, faillissement, surseance en Wsnp 29
58 Beslag 29
59 Rechtsopvolging 29
60 Overlijden 29

Overige regels **30**
61 Werkdagen 30
62 Niet overdragen en niet verpanden 30
63 Als een afspraak ongeldig blijkt 30
64 Aanpassen van de voorwaarden 30
65 Beperking van onze aansprakelijkheid 30
66 Klachten en geschillen 31
67 Jouw gegevens 31

Soorten incasso **32**
Europese doorlopende incasso 32
Eenmalige Europese incasso 32
Zakelijke Europese incasso 33

Je rekening

1 Welke voorwaarden gelden voor je rekening?

1.1 We hebben verschillende soorten betaalrekeningen. Voor elke betaalrekening is er een document dat Kenmerken heet. In dat document staat een lijst met voorwaarden voor die betaalrekening.

1.2 Je kunt de kenmerken en andere voorwaarden vinden op onze productpagina's op www.triodos.nl. Je krijgt ze per e-mail als je de rekening opent. Je kunt ons ook vragen om ze via e-mail of op papier te sturen.

1.3 Tot 1 januari 2025 hadden deze voorwaarden een andere naam. Toen waren er twee versies. Eén versie was voor de particuliere en jongerenrekeningen. Die heette 'Algemene Voorwaarden Triodos Internet Betaalrekening'. De andere versie was voor de zakelijke rekeningen. Die heette 'Algemene Voorwaarden Triodos Internet Zaken Rekening'.

2 Iemand anders toegang geven

2.1 Je kunt iemand toestemming geven om je rekening te gebruiken. Deze persoon mag dan bijvoorbeeld de dingen doen die in dit artikel bij 2.5 staan. Bij particuliere rekeningen noemen we deze persoon een 'gemachtigde' en bij zakelijke rekeningen een 'zakelijke gebruiker'.

2.2 Heb je een zakelijke rekening? Dan kun je iemand ook toestemming geven om gegevens van de organisatie of de rekening te veranderen. Deze persoon noemen we een 'rekeningbeheerder'. Een rekeningbeheerder kan de volgende dingen doen:
a) Gegevens van de rekeninghouder veranderen, zoals adres, telefoonnummer en mailadres.
b) Extra rekeningen openen en rekeningen sluiten.
c) Instellingen van de rekeningen veranderen, zoals uitgavenlimieten en tegenrekeningen.
d) Zakelijke gebruikers aan rekeningen toevoegen of verwijderen.
e) Bevoegdheden voor de zakelijke gebruikers instellen en veranderen.
f) Alle andere dingen die te maken hebben met de rekeningen en de diensten die erbij horen.

2.3 Zijn er meerdere rekeningbeheerders? Dan mag elke rekeningbeheerder zelfstandig de dingen doen die in dit artikel bij 2.2 staan. Tenzij je hebt gekozen dat ze deze dingen alleen samen mogen doen.

2.4 Zolang er een rekeningbeheerder is, kan alleen deze persoon de dingen doen die in dit artikel bij 2.2 staan. De rekeninghouder, dus de eigenaar van de rekening, moet voor bepaalde dingen of in bepaalde situaties wel zelf opdracht geven. We laten dat dan weten.

2.5 Een rekeningbeheerder kan ook zelfstandig alle dingen doen die een zakelijke gebruiker kan doen. Bijvoorbeeld:
a) Het invoeren en versturen van betalingen op alle rekeningen.
b) Het doen van aan- en verkoopopdrachten van een beleggersrekening.
c) Het bekijken van gegevens van een lening (zodra deze mogelijkheid beschikbaar is).

2.6 De rekeninghouder moet op tijd de keuze voor een rekeningbeheerder veranderen of intrekken als zij dat nodig vindt, bijvoorbeeld als er een nieuw bestuur is.

2.7 We mogen het e-mailadres en telefoonnummer van een rekeningbeheerder gebruiken voor alle berichten naar de rekeninghouder.

2.8 Heb je iemand toestemming gegeven om iets voor jou te doen? Dit heet een 'volmacht'. Deze volmacht eindigt in de volgende situaties:
a) Je komt onder bewind of curatele, gaat failliet, hebt uitstel van betaling gekregen (surseance), gaat in de wettelijke schuldsanering (wsnp) of overlijdt.
b) Voor zakelijke klanten: de onderneming of rechtspersoon is ontbonden.

c) De persoon aan wie je de volmacht hebt gegeven komt onder curatele, gaat failliet, gaat in de wettelijke schuldsanering (wsnp) of overlijdt.
d) Je trekt de volmacht in of de persoon aan wie je de volmacht hebt gegeven zegt de volmacht op.

3 Een ander bedrijf toegang geven

3.1 Je kunt een ander bedrijf toegang geven tot jouw rekening. Dit bedrijf moet hiervoor een vergunning hebben. Met jouw toestemming kan dit bedrijf dan bijvoorbeeld een overzicht maken van je rekeningen. Of voor jou een betaling starten. Voorbeelden van zulke bedrijven zijn banken, bedrijven die betaaldiensten aanbieden en bedrijven die boekhoudpakketten aanbieden.

3.2 Een ander bedrijf krijgt alleen toegang tot je rekening als jij dat bedrijf duidelijk toestemming hebt gegeven. Je doet dat via de website van dat bedrijf. Je geeft de toestemming via de Triodos app of Internet Bankieren. Wil je niet meer dat dit bedrijf toegang heeft? Dan moet je zelf bij dat bedrijf je toestemming intrekken. Lukt dat niet? Dan kun je je toestemming ook intrekken via de Triodos app of Internet Bankieren.

3.3 Heb je toestemming gegeven om jouw rekeninginformatie op te vragen? Dan mag het bedrijf tot 180 dagen lang maximaal vier keer per dag jouw rekeninginformatie opvragen. Daarna moet je opnieuw toestemming geven aan het bedrijf.

3.4 Wij zijn niet verantwoordelijk voor:
- Wat het bedrijf doet.
- De keuze die jij maakt voor het bedrijf.
- Het contact tussen jou en het bedrijf.

3.5 Wij zijn geen onderdeel van de afspraken tussen jou en het andere bedrijf. Kies zo'n bedrijf daarom altijd zorgvuldig.

4 Je boekhoudpakket koppelen

4.1 Je kunt je rekening koppelen aan je boekhoudpakket. Er zijn boekhoudpakketten van verschillende aanbieders waar dit mee kan. Zo zie je automatisch je af- en bijschrijvingen en je saldo in je boekhoudpakket. Als jouw boekhoudpakket dat kan, kun je ook een overboeking starten vanuit het boekhoudpakket. Om deze koppeling te maken, geef je de aanbieder van je boekhoudpakket toestemming om je rekening te gebruiken. Meer informatie hierover vind je in artikel 3 ('Een ander bedrijf toegang geven') en op onze website.

5 Afschrijvingen, bijschrijvingen en je saldo

5.1 Je krijgt informatie over afschrijvingen, bijschrijvingen en je saldo via de Triodos app en/of Internet Bankieren. Daar kun je de informatie bekijken, opslaan en printen. Meer uitleg hierover vind je op onze website.

5.2 Ben je op 31 december klant bij ons? Dan krijg je van ons een financieel jaaroverzicht over dat jaar. Hierop staat het saldo van je rekeningen aan het begin en aan het einde van het jaar.

5.3 We kunnen alle bedragen waarvoor je een betaalopdracht geeft en alle bedragen die je nog aan ons moet betalen, van je rekening afschrijven. We kunnen alle bedragen die op je rekening worden gestort of overgeboekt, op je rekening bijschrijven.

5.4 Elke betaling die op je rekening binnenkomt, mogen wij gebruiken om eerst kosten, rente, aflossing of andere bedragen af te schrijven die je ons nog moet betalen. Het gaat om bedragen die te maken hebben met je rekening of een eventuele lening.

5.5 Betaal je een bedrag vanaf je rekening? Dan geven we je deze informatie nadat het geld is afgeschreven:
- Het bedrag van de betaling in euro.
- Is de betaling niet in euro?
  - De valuta waarin je betaalt.
  - Het bedrag in deze valuta.
  - De wisselkoers die we hebben gebruikt.
- De kosten voor de betaling, als die er zijn.
- Als je betaalt via overboeking of incasso: het rekeningnummer waarnaar je betaalt.
- De valutadatum van de afschrijving.
- De datum waarop we de betaling hebben uitgevoerd.

5.6 Ontvang je een bedrag op je rekening? Dan geven we je deze informatie nadat het geld is bijgeschreven:
- Het bedrag van de betaling in euro.
- Is de ontvangen betaling niet in euro?
  - De valuta van de betaling.
  - Het bedrag in deze valuta.
  - De wisselkoers die we hebben gebruikt.
- Alle informatie die bij de betaling is meegegeven.
- Een extra kenmerk waarmee je kunt zien om welke betaling het gaat, als dat kenmerk er is.
- De kosten van de betaling, als die er zijn.
- De datum waarop we de betaling op je rekening hebben bijgeschreven.

5.7 Je betaalt geen kosten voor de hierboven genoemde informatie. We kunnen samen afspreken dat je extra informatie krijgt, of vaker, of op een andere manier. Hiervoor kunnen we wel kosten rekenen.

6 Rente over het saldo op je rekening

6.1 We kunnen rente vragen of geven over het saldo op de rekening.

7 Communicatie

7.1 We kunnen op verschillende manieren met je communiceren: via brief, sms, e-mail, www.triodos.nl, Internet Bankieren, de Triodos app, telefonisch of via het scherm van een betaalautomaat of geldautomaat. We beslissen per situatie welke manier we gebruiken.

7.2 We gebruiken alleen Nederlands. Alle informatie en voorwaarden zijn in het Nederlands. We communiceren ook alleen met elkaar in het Nederlands.

8 Gezamenlijke rekeningen

8.1 Staat een rekening op meer dan één naam? Dan noemen we dat een ‘en/of-rekening’. Er zijn dan twee rekeninghouders.

8.2 Elke rekeninghouder mag ons apart opdrachten geven. Wij hoeven niet te vragen of de andere rekeninghouder het ermee eens is. Daarom noemen we het een en/of-rekening. Bij een en/en-rekening moeten alle rekeninghouders wel samen een opdracht geven.

8.3 Soms moeten de rekeninghouders wel samen een opdracht geven. Dit bepalen wij. Bijvoorbeeld:
a) Als een rekeninghouder wil dat de rekening alleen op naam van die rekeninghouder komt te staan.
b) Als een rekeninghouder iemand anders toestemming wil geven om de rekening te gebruiken. In artikel 2 (‘Iemand anders toegang geven’) lees je daar meer over.
c) Als we denken dat de rekeninghouders het niet eens zijn over het gebruik van de rekening.

8.4 De regels in dit artikel in 8.2 en 8.3 blijven ook gelden als de rekeninghouders bijvoorbeeld gaan scheiden of als een rekeninghouder overlijdt. In artikel 60 (‘Overlijden’) lees je meer over de regels bij overlijden.

8.5 Elke rekeninghouder is apart verantwoordelijk dat alle afspraken met ons volledig worden nagekomen. Dit heet ‘hoofdelijk aansprakelijk’. Bijvoorbeeld: moeten jullie ons geld betalen en vragen wij jou om dat te doen? Dan moet je het hele bedrag betalen en niet alleen jouw deel.

8.6 Rekeninghouders mogen ons vragen om één van hen te verwijderen als rekeninghouder. We doen dit alleen als er geen tekort op de rekening is.

8.7 We mogen over de rekening communiceren met één van de rekeninghouders. Wij kiezen met wie we communiceren. We hoeven niet te onderzoeken of de rekeninghouders elkaar op de hoogte houden.

8.8 Rekeninghouders mogen ieder apart met ons communiceren. We mogen ervan uitgaan dat een opdracht of bericht van één van de rekeninghouders namens alle rekeninghouders is.

8.9 We mogen een tegoed op de rekening verrekenen met een schuld van een rekeninghouder aan ons. Met ‘verrekenen’ bedoelen we dat we het tegoed en de schuld allebei met hetzelfde bedrag verlagen. We strepen dus het tegoed en de schuld tegen elkaar weg.

9 Sluiten van je rekening

9.1 De rekening heeft geen minimale of vaste looptijd. Dit betekent dat de rekening blijft bestaan totdat jij of wij de rekening sluiten.

9.2 Particuliere klanten hebben een wettelijk herroepingsrecht. Dat betekent dat je de rekening binnen 14 dagen na opening zonder kosten mag annuleren. Je doet dit via de Triodos app of Internet Bankieren.

9.3 Je mag de rekening ook daarna altijd zonder kosten opzeggen. Zodra we je opzegging hebben ontvangen, sluiten we je rekening. Er is geen opzegtermijn. Heb je een zakelijke rekening met meer rekeninghouders? Dan kunnen de rekeninghouders alleen samen opzeggen.

9.4 Ook wij mogen de rekening altijd opzeggen. We laten je dit minstens twee maanden van tevoren weten. Daarna sluiten we de rekening.

9.5 Soms mogen we de rekening meteen sluiten. Dit heet ‘ontbinden’. Dit mogen we doen als je je niet aan de afspraken houdt. Bijvoorbeeld als je de rekening gebruikt voor iets waarvoor die niet bedoeld is of als je misbruik maakt of laat maken van de rekening.

9.6 Heb je kosten vooruit betaald? Dan krijg je van ons het deel van die kosten terug dat past bij de periode die nog over is.

9.7 Staat er nog geld op je rekening? Dan boeken we dat naar je over. We doen dit naar het rekeningnummer dat je daarvoor opgeeft. Geef je dat niet door, of kunnen we het bedrag om een andere reden niet overboeken, bijvoorbeeld door een beslag? Dan mogen we kosten blijven rekenen voor het aanhouden van de rekening.

9.8 Zijn er verplichtingen waaraan je nog niet hebt voldaan? Dan mogen we wachten met het overboeken van het geld dat nog op je rekening staat, totdat je alles hebt geregeld.

9.9 Heb je ook een lening bij ons? Bijvoorbeeld een zakelijke lening of mag je rood staan? En staat in de voorwaarden van die lening iets anders over het opzeggen van je rekening dan in dit artikel? Dan geldt die afspraak.

10 Ongeoorloofd rood staan

10.1 De regels in dit artikel gelden als je een tekort hebt op je rekening. Maar heb je rood staan aangevraagd en hebben we dat goedgekeurd? Dan gelden alleen de voorwaarden voor rood staan.

10.2 Je moet ervoor zorgen dat er geen tekort op je rekening is. Je mag dus niet meer geld opnemen of betalen dan het bedrag dat op je rekening staat. Ook moet je zorgen dat er genoeg geld op je rekening staat voor kosten die we afschrijven.

10.3 Heb je een tekort op je rekening? Dan sta je ongeoorloofd rood. Je moet dan meteen je rekening aanvullen.

10.4 Je betaalt rente over het bedrag dat je ongeoorloofd rood staat. De rente bouwt elke dag op en schrijven we na het eind van elke maand af van je rekening. De rente is variabel. Dit betekent dat we de rente op elk moment kunnen verhogen en verlagen.

10.5 De rente bestaat uit twee delen: de basisrente en een extra rente (opslag).

10.6 De hoogte van de basisrente is gelijk aan de wettelijke rente. Hoe hoog de wettelijke rente is, staat in het Besluit vaststelling wettelijke rente. Je kunt dat besluit vinden op wetten.overheid.nl/BWBR0047640.

10.7 De hoogte van de opslag bepalen wij. We kijken daarbij naar zaken zoals:
- Onze kosten, zoals kosten voor het bieden van service, kosten door niet terugbetaalde leningen, kosten voor het verkrijgen van geld en kapitaalkosten.
- Hoe we ons product aan onze klanten willen presenteren.
- Regels waaraan we moeten voldoen, zoals die uit wetten, uitspraken van rechtbanken of de Geschillencommissie van Kifid en besluiten van toezichthouders.

10.8 Als de wettelijke rente verandert of als we de opslag verlagen, laten we je dit van tevoren weten. Als we de opslag verhogen, laten we je dit minimaal twee maanden van tevoren weten. Ben je het niet eens met een aanpassing? Je mag altijd de rekening direct en zonder kosten sluiten. Artikel 9 (‘Sluiten van je rekening’) geldt voor deze opzegging.

10.9 Heb je een particuliere rekening en sta je minstens € 250 ongeoorloofd rood? En duurt dit langer dan vier maanden? Dan melden we deze achterstand bij het BKR.

Regels voor alle manieren van betalen

11 Manieren om te betalen

11.1 Je kunt op verschillende manieren betalen:
- Via je betaalpas. Meer informatie vind je in het hoofdstuk ‘Betalen via je betaalpas’.
- Via een overboeking. Meer informatie vind je in het hoofdstuk ‘Betalen via overboeking’.
- Via een incasso. Meer informatie vind je in het hoofdstuk ‘Betalen via incasso’.

11.2 In dit hoofdstuk staan regels die gelden voor al deze manieren van betalen.

12 Limieten voor betalen

12.1 Je kunt per dag een maximaal bedrag betalen en opnemen. Er zijn bijvoorbeeld limieten voor betalen met je betaalpas en voor betalen via een overboeking. Dit geldt ook als je genoeg geld op je rekening hebt.

12.2 De limieten voor betalen met je betaalpas gelden voor alle manieren waarop je je betaalpas gebruikt. Dit geldt dus ook als je betaalt via Click to Pay, Apple Pay of Google Pay.

12.3 Je vindt de hoogte van deze limieten op www.triodos.nl, in de Triodos app en/of in Internet Bankieren. Je kunt sommige limieten aanpassen. Bij een aantal limieten kan dat voor altijd, bij andere limieten alleen tijdelijk. Soms is er een wachttijd voordat een aanpassing ingaat.

13 Wisselkoers van valuta

13.1 Je saldo op je rekening is altijd in euro. Ook het geld dat erbij komt of eraf gaat, is altijd in euro. Je kunt wel betalen, contant geld opnemen of geld ontvangen in sommige andere valuta. Wij rekenen het bedrag dan om naar euro. Hiervoor gebruiken we een wisselkoers. Wisselkoersen kunnen op elk moment veranderen. We informeren je daar niet over.

13.2 Betaal je of ontvang je geld in een andere valuta via een overboeking? Dan gebruiken we voor het omrekenen de wisselkoers die de Europese Centrale Bank (ECB) bepaalt, met een koersopslag. Je kunt op onze website een berekening maken. Zo krijg je een idee van het bedrag dat we zullen afschrijven of bijschrijven en de kosten die we rekenen.

13.3 Betaal je in een andere valuta via je betaalpas? Dan gebruiken we voor het omrekenen de wisselkoers die Visa bepaalt, met een koersopslag. Dat geldt ook als je met je betaalpas contant geld opneemt. Je kunt op onze website een berekening maken. Zo krijg je een idee van het bedrag dat we zullen afschrijven en de kosten die we rekenen.

14 Hoe snel is een betaling verwerkt?

14.1 Boek je geld over via een SEPA-betaling (zie artikel 34, ‘Internationale overboekingen’)? Dan staat het geld vaak binnen een paar seconden op de rekening van de ontvanger. Dit heet een directe betaling.

14.2 Boek je geld over via een SEPA-betaling, maar is het geen directe betaling? En krijgen we je opdracht op een werkdag vóór 15.30 uur? Dan verwerken we je betaling dezelfde dag. Krijgen we je opdracht op of na 15.30 uur of op een dag die geen werkdag is? Dan verwerken we je opdracht op de eerstvolgende werkdag. Het geld staat binnen één werkdag nadat we deze hebben verwerkt op de rekening van de ontvanger.

14.3 Boek je geld over via een Wereldbetaling (zie ook artikel 34, ‘Internationale overboekingen’)? En krijgen we je opdracht op een werkdag vóór 15.30 uur? Dan verwerken we je betaling meestal dezelfde dag. Anders verwerken we je opdracht meestal de eerstvolgende werkdag. We kunnen niet precies zeggen wanneer het

geld op de rekening van de ontvanger staat. Dit hangt onder meer af van hoe snel de bank van de ontvanger de betaling verwerkt. Op onze website vind je meer informatie over hoe lang een Wereldbetaling duurt.

14.4 Krijgen we je opdracht via een papieren formulier? Dan duurt het verwerken één werkdag langer. Het geld staat daardoor ook één werkdag later op de rekening van de ontvanger.

14.5 Wil je dat we je overboeking op een bepaalde dag doen? Dan verwerken we je betaling op die dag.

14.6 Betaal je via je betaalpas of via iDEAL? Dan krijgt de ontvanger meteen een bevestiging dat de betaling gelukt is. We verwerken de betaling daarna verder.

14.7 Hebben we je betaalopdracht ontvangen, maar nog niet volledig verwerkt? Dan maken we een reservering. In artikel 15 (‘Wat is een reservering’) vind je meer informatie over reserveringen.

15 Wat is een reservering?

15.1 We maken een reservering als we een betaling nog niet volledig hebben verwerkt, maar jij en wij de betaling niet meer kunnen stoppen. We verminderen alvast het saldo op je rekening met het bedrag van de reservering. Hierdoor weet je hoeveel geld je nog kunt uitgeven.

15.2 Je herkent een reservering aan het woord ‘reservering’ bij je afschrijving. Een reservering kan ontstaan bij een betaling met je betaalpas, maar ook bij een overboeking die niet als directe betaling is uitgevoerd.

15.3 Nadat de betaling is verwerkt, wordt de reservering omgezet in een definitieve afschrijving. We halen dan het woord ‘reservering’ weg. Ook zetten we de datum van de afschrijving op de dag dat we de betaling hebben verwerkt. In artikel 14 (‘Hoe snel is een betaling verwerkt’) kun je lezen hoe lang het duurt voordat een betaling is verwerkt.

15.4 Als een betaling na een paar dagen nog niet is verwerkt, gaat de betaling vaak niet door. We willen niet dat je onnodig lang niet bij je geld kunt. Daarom halen we de reservering na een aantal dagen automatisch weg. Hoe lang de reservering blijft staan, hangt af van het soort betaling. Bijvoorbeeld: betaal je met je betaalpas een borg voor de huur van een auto of de reservering van een hotel, dan blijft de reservering langer staan. Hebben we de reservering al weggehaald, maar gaat de betaling toch nog door? Dan schrijven we het bedrag alsnog van je rekening af.

15.5 De afschrijving is pas definitief als we de betaling volledig hebben verwerkt. Vaak zijn we daarbij afhankelijk van anderen. Bijvoorbeeld: als je betaalt met je betaalpas, moeten we eerst een bevestiging krijgen namens de ontvanger. Is de afschrijving nog niet definitief? Dan is het geld nog van jou. Sta je bijvoorbeeld rood? Dan hoef je over het gereserveerde bedrag geen rente te betalen. Juridisch gezien is een reservering een afschrijving met een voorwaarde. Het is een afschrijving ‘onder de ontbindende voorwaarde’ dat we de betaling niet volledig verwerken. Daarom mag bijvoorbeeld ook een faillissementscurator of iemand die beslag legt, het gereserveerde bedrag niet opeisen.

15.6 Wil je je rekening sluiten, maar is er nog een reservering? Dan kan dit pas nadat deze reservering is verwijderd of is omgezet in een definitieve afschrijving.

16 Stoppen of terugdraaien van een betaling

16.1 Heb je een betaling goedgekeurd en hebben we deze goedkeuring ontvangen? Dan kun je de betaling niet meer stoppen. Dit kan ook niet als de betaling nog niet volledig is verwerkt (zie artikel 15, ‘Wat is een reservering’). Is de betaling daarna verwerkt? Dan kan je deze ook niet meer terugdraaien. Ook wij kunnen dat niet. Er zijn een paar uitzonderingen. Die lees je hieronder in 16.4 over ingeplande betalingen, 16.5 over incasso’s en 16.6 over betwistingen.

16.2 Heb je een ander bedrijf toestemming gegeven om betalingen te starten (zie artikel 3, ‘Een ander bedrijf toegang geven’)? Dan kun je de betaling niet meer stoppen zodra je goedkeuring hebt gegeven voor die betaling.

16.3 Stuur je ons per post een verzoek om geld over te boeken? Dan kun je de betaling niet meer stoppen zodra je het verzoek hebt verstuurd.

16.4 Heb je aangegeven dat een overboeking op een bepaalde dag moet worden uitgevoerd? Dan kun je deze betaling stoppen of aanpassen tot de werkdag vóór die dag.

16.5 Heb je toestemming gegeven voor een incasso? Dan kun je de incasso stoppen tot uiterlijk de werkdag vóórdat we het bedrag van je rekening afschrijven. Dit staat los van je recht om het geld later terug te boeken (zie artikel 42, ‘Een incasso stoppen’).

16.6 Heb je via je betaalpas (zie artikel 22, ‘Je betaalpas’) betaald? Dan kun je de betaling soms betwisten. Betwisten betekent dat je een procedure start om het bedrag dat je hebt betaald of opgenomen terug te vragen. Je kunt bijvoorbeeld een betwisting starten als je iets hebt gekocht en de verkoper zich niet aan de afspraken heeft gehouden. We kunnen niet garanderen dat je je geld terugkrijgt, maar proberen het bedrag terug te vragen via de bank van de verkoper. Als dit lukt, ontvang je je geld terug van de verkoper. Voor de duidelijkheid: je hebt er geen recht op dat wij de betaling terugdraaien. Je hebt de betaling zelf goedgekeurd, dus we hebben het bedrag terecht van je rekening afgeschreven. Wil je een betwisting starten? Dan zijn er regels. Je moet bijvoorbeeld eerst zelf contact opnemen met de verkoper en de verkoper de kans geven om het probleem op te lossen.

16.7 Kun je een betaling nog stoppen of betwisten? Dan regel je dit via de Triodos app en/of Internet Bankieren. Later kun je ook betalingen betwisten die je met Wero hebt gedaan (zie artikel 37, ‘Betalen via Wero’). Vanaf dat moment gelden de regels uit artikel 16.6 (over betwistingen) ook voor Wero.

17 Weigeren van een betaling

17.1 Soms mogen we een betaling weigeren. Is de betaling gedaan via incasso? Dan mogen we in deze gevallen de incasso ook terugboeken. Dit geldt in de volgende situaties:

- We weten niet zeker of je akkoord bent met de betaling, bijvoorbeeld:
  - We vermoeden fraude, misbruik of iets anders verdachts.
  - Niet aan alle voorwaarden voor het goedkeuren van de betaling is voldaan.
  - Een gemachtigde (zie artikel 2, ‘Iemand anders toegang geven’) of een bedrijf dat je toestemming hebt gegeven om betalingen te starten (zie artikel 3, ‘Een ander bedrijf toegang geven’) heeft de betaalopdracht gegeven, maar het is voor ons niet duidelijk of deze dat mag doen.

- Je mag de betaling niet doen, bijvoorbeeld:
  - Er staat te weinig geld op je rekening.
  - Je rekening is geblokkeerd (zie artikel 20, ‘Blokkeren van een rekening of betaalmiddel’).
  - Je saldo is geblokkeerd door een beslag (zie artikel 58, ‘Beslag’).
  - Je mag de rekening niet of niet zelfstandig gebruiken. Bijvoorbeeld omdat je toestemming nodig hebt van een bewindvoerder of curator (zie artikel 57, ‘Bewind, curatele, faillissement, surseance en Wsnp’) of van een andere rekeninghouder.
  - Je rekening is gesloten.

- We kunnen de betaling niet uitvoeren, bijvoorbeeld:
  - De betaalopdracht is niet compleet, niet juist of onduidelijk.
  - De betaalopdracht is voor een internationale overboeking en de bank die deze overboeking voor ons moet uitvoeren weigert de overboeking.

- We mogen de betaling niet uitvoeren, bijvoorbeeld:

- We weten of vermoeden dat dit niet mag volgens de wet of andere regels. Bijvoorbeeld regels tegen witwassen of regels over sancties.

17.2 Boeken we in een van deze gevallen een incasso terug? Dan zorgen we ervoor dat de datum waarop het bedrag is afgeschreven en de datum waarop we het bedrag terugboeken hetzelfde zijn.

17.3 Als we een betaling weigeren dan zullen we je daarover informeren.

17.4 Hebben we je betaling geweigerd omdat deze niet compleet, niet juist of onduidelijk was? Dan laten we je weten hoe je de betaalopdracht kunt verbeteren.

17.5 Als we je betaling weigeren, dan geldt je betaalopdracht als niet ontvangen.

18 Betalingen die niet kloppen

Controleer je betalingen regelmatig

18.1 Je moet je afschrijvingen en bijschrijvingen regelmatig controleren. Doe dit in ieder geval één keer per twee weken. Zie je een betaling op je rekening waarvoor je geen toestemming hebt gegeven of die niet klopt? Dan kun je ons vragen dit recht te zetten. Kijk eerst of dit lukt via de Triodos app of via Internet Bankieren. Lukt dit niet? Bel ons dan. Onze contactgegevens vind je op triodos.nl/contact en in de Kenmerken. Doe dit zo snel mogelijk en in elk geval binnen dertien maanden nadat het geld van je rekening is afgeschreven. Alleen dan kunnen we het voor je herstellen.

Betalingen zonder jouw goedkeuring

18.2 Is er een betaling van je rekening gedaan zonder jouw goedkeuring? Dan krijg je het bedrag van ons terug, alsof deze nooit is gedaan. Er zijn uitzonderingen. We betalen bijvoorbeeld meestal niet terug als je opzettelijk of met grove nalatigheid je verplichtingen uit de voorwaarden niet bent nagekomen. De belangrijkste van deze verplichtingen staan in het hoofdstuk ‘Veiligheidsregels’.

Betalingen die niet goed zijn uitgevoerd

18.3 Heb je een betaling gedaan, maar is deze niet goed uitgevoerd? Dan krijg je het bedrag van ons terug, alsof deze nooit is gedaan. Er zijn uitzonderingen.

18.4 We geven het geld niet terug als we kunnen laten zien dat we de betaling goed hebben uitgevoerd en dat de bank van de ontvanger het geld heeft ontvangen. In dat geval moet de bank van de ontvanger ervoor zorgen dat de ontvanger het geld krijgt.

18.5 Heb je zelf een betaling gedaan en denk je dat deze niet goed is gegaan? Dan kun je ons vragen om dit uit te zoeken. We zoeken dan uit wat er is gebeurd en laten je het resultaat weten. Blijkt de betaling toch goed gegaan? Dan rekenen we kosten voor het uitzoeken.

Veiligheidsregels

19 Veilig bankieren

19.1 Je moet je betaalmiddelen gebruiken volgens de regels in de voorwaarden. De belangrijkste regels daarvoor staan hieronder in artikel 21 (‘Uniforme veiligheidsregels’). Met betaalmiddel bedoelen we de manieren waarop je kan betalen via je betaalpas (zie artikel 22, ‘Je betaalpas’), een overboeking (zie artikel 32, ‘Geld overboeken’) of een incasso (zie artikel 38, ‘Incasso’s’).

19.2 Je moet ook aanwijzingen en instructies over de veiligheid van betaalmiddelen opvolgen. Deze aanwijzingen en instructies kunnen van ons komen, van de gezamenlijke banken of van toezichthouders. Je krijgt deze aanwijzingen en instructies persoonlijk, via de website of via de landelijke media. Je moet er in ieder geval voor zorgen dat betaalmiddelen niet door anderen gebruikt kunnen worden. Ook moet je codes en inloggegevens die bij betaaldiensten horen altijd geheim houden.

20 Blokkeren van een rekening of betaalmiddel

20.1 Merk je dat een betaalmiddel kwijt is, is gestolen of dat er zonder jouw toestemming gebruik wordt gemaakt van een betaalmiddel of van je rekening? Meld dit dan meteen. Met betaalmiddel bedoelen we de manieren waarop je kan betalen via je betaalpas (zie artikel 22, ‘Je betaalpas’), een overboeking (zie artikel 32, ‘Geld overboeken’) of een incasso (zie artikel 38, ‘Incasso’s’).

20.2 Je kunt je betaalpas, Click to Pay, Apple Pay, Google Pay en incasso’s het snelst blokkeren of deblokkeren via de Triodos app of via Internet Bankieren. Lukt dit niet, of wil je iets anders blokkeren, zoals je Identifier? Bel ons dan. Onze contactgegevens vind je op triodos.nl/veilig-bankieren en in de Kenmerken.

20.3 We blokkeren het betaalmiddel of de rekening meteen. Vraag je hier binnen 18 maanden na je melding om? Dan geven we je een bewijs dat je zo’n melding hebt gedaan. Als we daarom vragen, moet je aangifte doen bij de politie en ons een kopie van het proces-verbaal sturen. Wil je het betaalmiddel of de rekening weer gebruiken? Bel ons dan. Meer informatie vind je op onze website.

20.4 Heb je een melding gedaan zoals hierboven in 20.1 staat? Dan ben je vanaf dat moment niet meer verantwoordelijk voor betalingen met het betaalmiddel dat je in de melding hebt genoemd. Dit geldt niet als je zelf fraude hebt gepleegd.

20.5 Als je betaalpas wordt geblokkeerd, kun je ook geen Click to Pay, Apple Pay of Google Pay meer gebruiken. Maar als Click to Pay, Apple Pay of Google Pay is geblokkeerd, blijft je gekoppelde betaalpas gewoon werken.

20.6 Ook wij mogen besluiten je rekening of betaalmiddel te blokkeren. Dit doen we bijvoorbeeld als een betaalmiddel niet meer veilig is, bij niet-toegestaan gebruik, of bij fraude. Dit geldt ook als we een van deze dingen vermoeden. Daarnaast kunnen we blokkeren als het risico een stuk groter is geworden dat je een lening bij ons niet op tijd kunt terugbetalen. We zullen hier zorgvuldig mee omgaan. Als we blokkeren dan zullen we je daarover informeren.

20.7 We heffen de blokkering op of vervangen het geblokkeerde betaalmiddel door een nieuw betaalmiddel. Dit gebeurt zodra de redenen voor de blokkering niet meer gelden. We kunnen kosten rekenen voor het vervangen van het betaalmiddel.

21 Uniforme 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 Triodos 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 geboortejaar, 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 Triodos 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 rekening.
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 rekening 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.

Betalen via je betaalpas

22 Je betaalpas

22.1 Via je betaalpas kun je:
a) Betalen via een betaalautomaat. Zie artikel 23.
b) Contant geld opnemen via een geldautomaat. Zie artikel 24.
c) Online betalen. Zie artikel 25.
d) In- en uitchecken in het openbaar vervoer (OVpay). Zie artikel 26.

22.2 Je kunt je betaalpas op verschillende manieren gebruiken:
a) Je steekt je betaalpas in de automaat.
b) Je gebruikt je betaalpas contactloos. Zie artikel 27.
c) Je gebruikt de gegevens van je betaalpas om online te betalen.
d) Je gebruikt de gegevens van je betaalpas via Click to Pay om online te betalen. Zie artikel 28.
e) Je koppelt de gegevens van je betaalpas aan een Apple-apparaat en gebruikt daarna dit Apple-apparaat in plaats van je betaalpas (Apple Pay). Zie artikel 29.
f) Je koppelt de gegevens van je betaalpas aan een Android-apparaat en gebruikt daarna dit Android-apparaat in plaats van je betaalpas (Google Pay). Zie artikel 30.

22.3 Je betaalpas is een 'Visa Debit'-betaalpas. Je kunt je betaalpas alleen gebruiken op plekken waar 'Visa' wordt geaccepteerd. Je herkent die plekken aan het Visa-logo. Dit logo staat ook op je betaalpas.

22.4 We willen het mogelijk maken dat je straks je betaalpas in de Triodos app kunt zetten. Dit is handig als je altijd Apple Pay of Google Pay gebruikt om te betalen of contant geld op te nemen via een automaat. Je hebt dan geen fysieke betaalpas meer nodig. De gegevens van je betaalpas staan dan veilig in de Triodos app. Zo kun je online blijven betalen met je betaalpas.

23 Betalen via een betaalautomaat

23.1 Je kunt via je betaalpas betalen bij een betaalautomaat. Zo keur je de betaling goed:
a) Betaalpas insteken:
- Steek je betaalpas in de kaartlezer van de automaat. Laat de betaalpas zitten tijdens het betalen.
- Controleer of het bedrag klopt dat je op het scherm ziet.
- Keur de betaling goed door je pincode in te toetsen en op OK te drukken.
- Wacht tot je ziet dat de betaling gelukt is. Haal daarna je betaalpas uit de automaat.

b) Contactloos betalen met je betaalpas, Apple Pay of Google Pay:
- Controleer of het bedrag klopt dat je op het scherm ziet.
- Keur de betaling goed door je betaalpas of apparaat dicht bij de kaartlezer van de automaat te houden.
- Wacht op de pieptoon en haal je betaalpas of apparaat weg.
- Vraagt de automaat om je pincode? Keur dan de betaling goed door je pincode in te toetsen en op OK te drukken.

23.2 In het buitenland werken betaalautomaten soms anders. Bijvoorbeeld: je steekt je betaalpas niet in de automaat, maar haalt je betaalpas door een gleuf.

23.3 Als je betaling om welke reden dan ook wordt geweigerd, zie je dat op het scherm van de betaalautomaat.

24 Contant geld opnemen via een geldautomaat

24.1 Je kunt via je betaalpas contant geld opnemen bij een geldautomaat. Zo keur je de geldopname goed:
a) Betaalpas insteken:
- Steek je betaalpas in de kaartlezer van de automaat.
- Toets je pincode in.

- Kies hoeveel geld je wilt opnemen.
- Keur de opname goed door op OK te drukken.
- Haal je betaalpas en je geld uit de automaat.

b) Contactloos geld opnemen met je betaalpas, Apple Pay of Google Pay:
- Houd je betaalpas of apparaat dicht bij de kaartlezer van de automaat.
- Toets je pincode in.
- Kies hoeveel geld je wilt opnemen.
- Keur de opname goed door op OK te drukken.
- Haal je geld uit de automaat.

24.2 Het minimumbedrag dat je bij een geldautomaat kunt opnemen, hangt af van welke geldbiljetten er op dat moment in de automaat zitten.

24.3 Als je betaling om welke reden dan ook wordt geweigerd, zie je dat op het scherm van de geldautomaat.

25 Online betalen

25.1 Je kunt via je betaalpas online betalen. Dit kan bijvoorbeeld op een website of in een app. Je gebruikt dan de gegevens van je betaalpas, Click to Pay, Apple Pay of Google Pay om te betalen. Dit heet een e-commerce betaling.

25.2 Heb je een nieuwe betaalpas? Dan moet je deze eerst één keer in een betaalautomaat of geldautomaat steken en je pincode gebruiken. Daarna kun je de betaalpas ook gebruiken voor online betalen. Is je nieuwe betaalpas een vervanging van je oude pas? En was Click to Pay, Apple Pay of Google Pay gekoppeld aan je oude pas? Dan kun je Click to Pay, Apple Pay of Google Pay blijven gebruiken. Je hoeft de nieuwe betaalpas daarvoor dan niet eerst te gebruiken in een betaalautomaat of geldautomaat.

25.3 Zo keur je een online betaling goed:
a) Kies eerst hoe je wilt betalen: via een betaalpas, Click to Pay, Apple Pay of Google Pay.
b) Wil je betalen met je betaalpas? Vul dan het 16-cijferige kaartnummer, de einddatum en het 3-cijferige nummer (de CVV-code van de achterkant van je pas) in. Bevestig daarna het bedrag om de betaling goed te keuren.
c) Moet je extra bevestigen? Dan keur je de betaling goed in je Triodos app of via Internet Bankieren. Dit heet 3DS.
d) Betaal je met Click to Pay, Apple Pay of Google Pay? Lees dan in de artikelen hieronder hoe je de betaling goedkeurt bij deze manieren van betalen.

25.4 Je kunt via online betalen ook goedkeuring geven voor een toekomstige betaling. Dit betekent dat je de ontvanger toestemming geeft om op een later moment een bedrag van je rekening af te schrijven. Bijvoorbeeld op vaste momenten voor een abonnement (een periodieke betaling) of op het moment dat je een nieuwe bestelling hebt gedaan.

25.5 We willen het mogelijk maken dat je straks in de Triodos app een overzicht ziet van deze toekomstige betalingen. Je kunt deze betalingen daar ook stoppen. Als je een betaling stopt, stopt bijvoorbeeld je abonnement niet automatisch. Je moet dit zelf regelen met het bedrijf waaraan je betaalt.

26 In- en uitchecken in het openbaar vervoer (OVpay)

26.1 Je kunt met of via je betaalpas in- en uitchecken in het openbaar vervoer in Nederland. Je betaalt dan voor je reis via je betaalpas. Dit heet OVpay.

26.2 Je keurt de betaling goed door in- en uit te checken bij paaltjes of poortjes van de vervoerder. Je hoeft geen pincode in te toetsen.

26.3 Je kunt alleen in- en uitchecken met je betaalpas bij paaltjes en poortjes waar dat kan. Je herkent deze aan het logo voor contactloos betalen. Dit logo staat ook op je betaalpas. Er is geen limiet voor het bedrag dat je zo kunt betalen.

26.4 Aan het einde van de dag worden de bedragen van alle reizen die je hebt gemaakt bij elkaar opgeteld. Dit totaalbedrag wordt in één keer van je rekening afgeschreven. Op je rekeningoverzicht zie je dus alleen dit totale bedrag. We mogen tijdens de dag alvast een bedrag op je rekening reserveren.

27 Je betaalpas contactloos gebruiken

27.1 Je kunt je betaalpas contactloos gebruiken. Je houdt je betaalpas dan dicht bij de kaartlezer van het apparaat. Dit apparaat kan een betaalautomaat, een geldautomaat of een paaltje of poortje van het openbaar vervoer zijn.

27.2 Je kunt je betaalpas alleen contactloos gebruiken bij een apparaat met het logo voor contactloos betalen. Dit logo staat ook op je betaalpas.

27.3 Heb je een nieuwe betaalpas? Dan moet je die eerst één keer in een betaalautomaat of geldautomaat steken en je pincode gebruiken. Daarna kun je contactloos betalen met deze betaalpas.

27.4 Betaal je contactloos bij een betaalautomaat? Dan hoef je voor bedragen tot € 50 geen pincode te gebruiken. Is het bedrag meer dan € 50? Dan moet je wel je pincode gebruiken. Je mag zonder pincode contactloos blijven betalen tot je in totaal € 100 hebt betaald. Gebruik je tussendoor je pincode? Dan begint de telling tot € 100 opnieuw.

28 Je betaalpas via Click to Pay gebruiken

28.1 Heb je een particuliere rekening en ben je 18 jaar of ouder? Dan kun je ook online met je betaalpas betalen zonder de gegevens van je betaalpas in te hoeven vullen. Dit heet Click to Pay. Daarvoor zijn de gegevens van je betaalpas gekoppeld aan je e-mailadres en telefoonnummer. Had je vóór of rond 3 november 2026 een betaalpas? Dan staat Click to Pay nog niet aan voor die betaalpas. Je kunt het zelf inschakelen.

28.2 Je kunt Click to Pay gebruiken op websites en in apps waar dit wordt aangeboden. Je herkent die plekken aan het Click to Pay-logo.

28.3 Je kunt op elk moment Click to Pay in- en uitschakelen via de Triodos app of via Internet Bankieren. Zijn meerdere betaalpassen gekoppeld? Dan kies je bij elke betaling zelf welke betaalpas je wilt gebruiken.

28.4 Je begint een betaling door te kiezen voor Click to Pay. Vul je e-mailadres of telefoonnummer in. Je krijgt daarna een eenmalige code op je e-mailadres en telefoonnummer. Vul een van deze codes in en kies de betaalpas die je wilt gebruiken. Je keurt de betaling goed door het bedrag te bevestigen. Moet je extra bevestigen? Dan keur je de betaling goed in je Triodos app of via Internet Bankieren. Dit heet 3DS.

28.5 Je kunt je Click to Pay-profiel aanpassen in de Triodos app of via Internet Bankieren. Heb je vragen over Click to Pay? Dan kun je die aan ons stellen.

28.6 Voor Click to Pay gebruiken zowel Visa als wij jouw persoonsgegevens. We zijn ieder apart verantwoordelijk voor wat we doen met jouw gegevens:

a) Visa is verantwoordelijk voor het gebruiken van je persoonsgegevens voor Click to Pay en alles wat je daarmee kunt doen. Wij zijn daar niet bij betrokken. Dit gaat bijvoorbeeld om je naam, adres, e-mailadres

en telefoonnummer. Visa kan deze informatie bijvoorbeeld delen met de ontvanger van de betaling om je aankoop af te ronden. Ook kunnen deze gegevens bijvoorbeeld worden gebruikt om te bepalen of je recht hebt op extra's bij je betaalpas, zoals spaarpunten of de mogelijkheid om in termijnen te betalen. Kijk op www.visa.nl ("Wereldwijde Visa-privacyverklaring") voor meer informatie. Visa is geen partij bij de betaling zelf. Heb je schade gekregen door Click to Pay? Dan is Visa daarvoor niet aansprakelijk.

b) Wij zijn verantwoordelijk voor het gebruiken van jouw persoonsgegevens om je betaling uit te voeren. Dit gaat bijvoorbeeld om gegevens van je betaling. Je kunt hierover meer lezen in onze privacyverklaring.

29 Je betaalpas via Apple Pay gebruiken

29.1 Ben je 16 jaar of ouder? Dan kun je de gegevens van je betaalpas koppelen aan een Apple-apparaat, zoals een iPhone, Apple Watch, iPad of Mac. Daarna kun je dit Apple-apparaat gebruiken in plaats van je betaalpas. Dit heet Apple Pay.

29.2 Je kunt Apple Pay alleen gebruiken op plekken waar dit wordt geaccepteerd.

29.3 Je start het koppelen van je betaalpas aan je Apple-apparaat via de Triodos app. Je kunt meerdere betaalpassen koppelen. Bij elke betaling kies je zelf welke betaalpas je wilt gebruiken. Een betaalpas kan ook worden gekoppeld via de Apple Wallet. Hiervoor worden de gegevens van je betaalpas en een extra controle gebruikt, zoals een bevestigingscode via sms. We raden deze manier niet aan.

29.4 Je keurt een betaling goed met gezichtsherkenning (Face ID), je vingerafdruk (Touch ID) of de toegangscode van je Apple-apparaat. Hoe je dit doet, hangt af van je Apple-apparaat en hoe je dit hebt ingesteld.

29.5 Je kunt op elk moment stoppen met Apple Pay door je betaalpas los te koppelen. Dit kan bijvoorbeeld via de Apple Wallet op je apparaat of via iCloud.

29.6 Je kunt niet altijd Apple Pay gebruiken. Dit hangt bijvoorbeeld af van het soort Apple-apparaat dat je hebt en van de versie van de Apple-software en Triodos app op je apparaat. Het kan ook zo zijn dat je je betaalpas maar aan een bepaald aantal Apple-apparaten mag koppelen.

29.7 Voor Apple Pay gebruiken zowel Apple als wij jouw persoonsgegevens. We zijn ieder apart verantwoordelijk voor wat we doen met jouw gegevens:

a) Apple is verantwoordelijk voor het gebruiken van je persoonsgegevens voor Apple Pay en alles wat je daarmee kunt doen. Wij zijn daar niet bij betrokken. Dit gaat bijvoorbeeld om informatie over hoe je Apple Pay gebruikt en om gegevens van je betalingen. Kijk op apple.com/nl ("Overzicht van de beveiliging en privacy van Apple Pay") voor meer informatie.

b) Wij zijn verantwoordelijk voor het gebruiken van jouw persoonsgegevens om je betaling uit te voeren. Dit gaat bijvoorbeeld om gegevens van je betaling en om gegevens van je Apple-apparaat. Je kunt hierover meer lezen in onze privacyverklaring.

30 Je betaalpas via Google Pay gebruiken

30.1 Heb je een particuliere rekening en ben je 16 jaar of ouder? Dan kun je de gegevens van je betaalpas koppelen aan een Android-apparaat, zoals een smartphone, smartwatch of tablet met Android software. Daarna kun je dit Android-apparaat gebruiken in plaats van je betaalpas. Dit heet Google Pay.

30.2 Je kunt Google Pay alleen gebruiken op plekken waar dit wordt geaccepteerd.

30.3 Je start het koppelen van je betaalpas aan je Android-apparaat via de Triodos app. Je kunt meerdere betaalpassen koppelen. Bij elke betaling kies je zelf welke betaalpas je wilt gebruiken. Een betaalpas kan ook worden gekoppeld via de Google Wallet. Hiervoor worden de gegevens van je betaalpas en een extra controle gebruikt, zoals een bevestigingscode via sms. We raden deze manier niet aan.

30.4 Je keurt een betaling goed met gezichtsherkenning, je vingerafdruk of de toegangscode van je Android-apparaat. Hoe je dit doet, hangt af van je Android-apparaat en hoe je dit hebt ingesteld.

30.5 Je kunt op elk moment stoppen met Google Pay door je betaalpas los te koppelen. Dit kan bijvoorbeeld via de Google Wallet op je apparaat of via je Google account.

30.6 Je kunt niet altijd Google Pay gebruiken. Dit hangt bijvoorbeeld af van het soort Android-apparaat dat je hebt en van de versie van de Android-software en Triodos app op je apparaat. Het kan ook zo zijn dat je je betaalpas maar aan een bepaald aantal Android-apparaten mag koppelen.

30.7 Voor Google Pay gebruiken zowel Google als wij jouw persoonsgegevens. We zijn ieder apart verantwoordelijk voor wat we doen met jouw gegevens:

a) Google is verantwoordelijk voor het gebruiken van je persoonsgegevens voor Google Pay en alles wat je daarmee kunt doen. Wij zijn daar niet bij betrokken. Dit gaat bijvoorbeeld om informatie over hoe je Google Pay gebruikt en om gegevens van je betalingen. Kijk op onze webpagina over het delen van data met Google en op payments.google.com (“Privacyverklaring voor Google Payments”) voor meer informatie. Je kunt je privacyvoorkeuren voor Google Pay aanpassen via myaccount.google.com/data-and-personalization.
b) Wij zijn verantwoordelijk voor het gebruiken van jouw persoonsgegevens om je betaling uit te voeren. Dit gaat bijvoorbeeld om gegevens van je betaling en om gegevens van je Android-apparaat. Je kunt hierover meer lezen in onze privacyverklaring.

30.8 Google Pay is nu nog niet beschikbaar voor de zakelijke rekening. Als dit verandert, gelden deze voorwaarden ook voor Google Pay bij een zakelijke rekening.

31 Overige regels voor je betaalpas

31.1 Je betaalpas kan worden geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt door een geldautomaat of betaalautomaat. Dit kan bijvoorbeeld als je pas is geblokkeerd. Het kan ook gebeuren als je te vaak een verkeerde pincode gebruikt. Of als je je pas niet op tijd uit de automaat haalt. Soms gebeurt het als de automaat kapot is.

31.2 Als je wilt weten waarom je betaalpas is geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt, kun je dat aan ons vragen. We vertellen je dan de reden, behalve als de wet, andere regels of de veiligheid dat niet toestaat. Vraag je hierom, dan proberen we zo snel mogelijk voor een nieuwe betaalpas en pincode te zorgen.

31.3 Je betaalpas is maar een bepaalde tijd geldig. Op je betaalpas staat tot wanneer je deze kunt gebruiken. We zorgen dat je op tijd een nieuwe betaalpas krijgt. Meestal vervangen we de pas kort voordat de oude verloopt. In sommige gevallen sturen we de nieuwe betaalpas al eerder. We laten je altijd op tijd weten wanneer je de nieuwe betaalpas kan verwachten.

31.4 Als je een nieuwe betaalpas krijgt, moet je de oude betaalpas doorknippen door de chip en weggooien.

Betalen via overboeking

32 Geld overboeken

32.1 Je kunt ons opdracht geven om geld van jouw rekening naar een andere rekening over te schrijven. Dit heet een overboeking. Je kunt dit doen via de Triodos app of via Internet Bankieren.

32.2 Gebruik je de Triodos app? Dan keur je de overboeking goed met gezichtsherkenning, je vingerafdruk of de inlogcode van de app. Gebruik je Internet Bankieren? Dan keur je de overboeking goed via de Triodos app (dat noemen we 'Mobiel Bevestigen') of via je Identifier en pincode.

32.3 Je kunt ook geld overboeken via iDEAL en Wero. Je keurt de overboeking op dezelfde manier goed. Alleen start je de overboeking dan op een andere manier. Zie artikel 36 ('Betalen via iDEAL') en artikel 37 ('Betalen via Wero').

32.4 We mogen een overboeking ook uitvoeren als je ons de opdracht geeft via de telefoon, een brief of een papieren formulier. Dit doen we alleen als we zeker weten dat jij de opdracht hebt gegeven.

32.5 Er zijn oplichters die mensen proberen te misleiden om geld naar hen over te boeken. We geven je informatie en uitleg zodat je minder snel slachtoffer wordt. Soms stellen we je vragen over een overboeking die je wilt doen. Afhankelijk van je antwoord kunnen we je dan waarschuwen voor mogelijke fraude.

32.6 Heb je een zakelijke rekening? Dan kun je ervoor kiezen dat meer personen ('zakelijke gebruikers') een overboeking moeten goedkeuren. Als je hiervoor kiest, kun je geen iDEAL en Wero gebruiken. Je kunt er dan ook voor kiezen dat de andere zakelijke gebruikers een waarschuwing krijgen als zij een overboeking moeten goedkeuren. Ze kunnen deze waarschuwing bijvoorbeeld krijgen via e-mail, Internet Bankieren of de Triodos app.

33 Welke gegevens gebruiken we voor een overboeking?

33.1 We voeren je opdracht voor een overboeking uit op basis van de rekeninggegevens die je aan ons doorgeeft. Bij een SEPA-betaling (zie artikel 34, 'Internationale overboekingen') is dat het IBAN (het rekeningnummer) van de ontvanger. Bij een Wereldbetaling (zie ook artikel 34) moet je ook andere gegevens doorgeven over de rekening van de ontvanger, zoals het BIC-nummer van de bank van de ontvanger.

33.2 Geef je extra informatie over de ontvanger? Dan hoeven we die niet te gebruiken voor de betaling. We zijn alleen verantwoordelijk voor het uitvoeren van je opdracht met de gegevens die in dit artikel bij 33.1 staan.

33.3 Begin je een overboeking via de Triodos app of via Internet Bankieren? En is de overboeking een SEPA-betaling (zie artikel 34, 'Internationale overboekingen')? Dan laten we zien of de naam van de ontvanger die je hebt ingevuld lijkt op de naam die bij ons bekend is. Dit noemen we de IBAN-Naam check. Als de naam van de ontvanger en het rekeningnummer niet bij elkaar passen, krijg je van ons een melding op het scherm. Zo kun je de naam en het rekeningnummer nog een keer controleren. Je besluit zelf of je de overboeking alsnog wilt doen, de gegevens aanpast, of de overboeking annuleert.

33.4 Blijkt dat de rekeninggegevens die je aan ons hebt doorgegeven niet bij de ontvanger horen die je bedoelde? Dan ben je zelf verantwoordelijk. Je hebt geen recht op terugbetaling.

33.5 Als je ons daarom vraagt, kunnen wij wel het volgende doen:
a) Wij zoeken uit naar wie het geld is overgeboekt als het niet bij de juiste ontvanger is aangekomen ('navraag').
b) Wij proberen het geld voor je terug te krijgen ('bemiddeling'); en/of
c) Wij passen de gegevens aan die je hebt doorgegeven ('wijziging').
Hiervoor rekenen we kosten.

34 Internationale overboekingen

34.1 Er zijn twee soorten overboekingen:
a) SEPA-betalingen
Een SEPA-betaling is een overboeking in euro's naar een rekening in een land binnen het SEPA-gebied. Kijk op europeanpaymentscouncil.eu (European Payments Council) voor een lijst met landen die bij het SEPA-gebied horen.
b) Wereldbetalingen
Een Wereldbetaling is een overboeking naar een rekening in een land buiten het SEPA-gebied of een overboeking in een andere valuta dan de euro.

34.2 Bij een SEPA-betaling betalen jij en de ontvanger allebei de kosten van de eigen bank.

34.3 Ook bij een Wereldbetaling naar een land in de Europese Economische Ruimte betalen jij en de ontvanger allebei de kosten van de eigen bank. De Europese Economische Ruimte bestaat uit de landen van de Europese Unie, plus Noorwegen, IJsland en Liechtenstein.

34.4 Bij andere Wereldbetalingen kun je kiezen hoe de kosten worden verdeeld:
- SHA ('shared cost'): Jij en de ontvanger betalen allebei de kosten van de eigen bank.
- OUR ('our cost'): Jij betaalt de kosten van je eigen bank én van de bank van de ontvanger.
- BEN ('beneficiary cost'): De ontvanger betaalt de kosten van de eigen bank én van jouw bank.

35 Periodieke overboekingen

35.1 Je kunt ons opdracht geven om regelmatig een bedrag over te boeken. Dit heet een periodieke overboeking of periodieke opdracht. Je kiest zelf hoe vaak en vanaf welke dag we het bedrag moeten overboeken. Bijvoorbeeld: je geeft ons de opdracht om elke eerste dag van de maand je huur over te boeken.

36 Betalen via iDEAL

36.1 iDEAL is een manier om online te betalen. Vaak heeft de ontvanger van de betaling dan al gegevens van de betaling ingevuld, zoals het bedrag en de naam van de ontvanger. Controleer deze gegevens altijd goed voordat je de betaling goedkeurt.

36.2 Je kunt een iDEAL-betaling op verschillende manieren starten. Bijvoorbeeld via een website, een app, een betaalverzoek of door een iDEAL QR-code te scannen. Daarna kom je op de webpagina ideal.triodos.nl of in de Triodos app om je betaling goed te keuren.

36.3 Je kunt een profiel maken bij iDEAL (Currence iDEAL B.V.). In dit profiel kun je je betaalvoorkeuren en bezorggegevens opslaan. Zo hoef je deze gegevens niet steeds opnieuw in te vullen als je betaalt. Je kunt je iDEAL-profiel aanmaken, aanpassen of verwijderen in de Triodos app en/of via Internet Bankieren. Heb je vragen over je iDEAL-profiel? Dan kun je die aan ons stellen.

36.4 Als je je iDEAL-profiel langer dan een jaar niet gebruikt, kan het profiel zonder waarschuwing worden verwijderd.

36.5 Wil je weten hoe iDEAL omgaat met je persoonlijke gegevens? Lees dan het privacy statement van iDEAL op www.ideal.nl.

37 Betalen via Wero

37.1 Wero is de opvolger van iDEAL. In het begin zullen Wero en iDEAL naast elkaar bestaan. Je kunt dan online betalen met iDEAL en met Wero. Soms begin je een betaling met iDEAL, maar voeren we de betaling uit met Wero. Bij betalingen met iDEAL, met Wero, of bij betalingen die je start met iDEAL en die we afronden met Wero, zie je de naam iDEAL | Wero of het iDEAL | Wero-logo.

37.2 Wero is een manier om online te betalen. Vaak heeft de ontvanger van de betaling dan al gegevens van de betaling ingevuld, zoals het bedrag en de naam van de ontvanger. Controleer deze gegevens altijd goed voordat je de betaling goedkeurt.

37.3 Je kunt een Wero-betaling op verschillende manieren starten. Bijvoorbeeld via een website, een app, een betaalverzoek of door een Wero QR-code te scannen. Daarna keur je de betaling goed in de Triodos app of in Internet Bankieren.

37.4 Wil je weten hoe Wero omgaat met je persoonlijke gegevens? Lees dan de privacy informatie van Wero op www.wero-wallet.eu.

Betalen via incasso

38 Incasso's

38.1 Bij een incasso geef je iemand toestemming om geld van je rekening te laten afschrijven. Dit heet ook wel automatische incasso of Europese incasso. Je geeft deze toestemming met een machtiging. Nadat je de machtiging hebt gegeven, kunnen we een verzoek van de ontvanger krijgen. Wij schrijven dan het geld over naar de ontvanger op de datum die jij en de ontvanger samen hebben afgesproken. Het bedrag kan elke keer anders zijn. Je kunt kiezen voor één keer (eenmalig) of meerdere keren (doorlopend) automatisch afschrijven. Bijvoorbeeld om elke maand een abonnement te betalen of geld te geven aan een goed doel.

38.2 Je keurt een betaling via incasso goed door een incassomachtiging te geven. Dit doe je door een formulier in te vullen. Dit kan op papier of digitaal. Je krijgt dit formulier via de ontvanger.

38.3 Er zijn verschillende soorten incasso. In het hoofdstuk 'Soorten incasso' vind je een overzicht.

39 Eisen aan een incassomachtiging

39.1 Het formulier voor een incassomachtiging moet deze gegevens hebben:
- De naam van de ontvanger
- Het Incassant-ID van de ontvanger: dit is een uniek kenmerk
- Je IBAN (dit is het nummer van je rekening)
- Je naam en adres
- Je handtekening (of die van je vertegenwoordiger)
- De datum waarop je tekent
- Het bedrag dat wordt afgeschreven (tenzij het bedrag kan veranderen)
- Hoe vaak er wordt afgeschreven, bijvoorbeeld één keer per maand (alleen als het om een doorlopende incasso gaat)
- Hoe lang je het bedrag kunt terugboeken, meestal 56 dagen
- De datum waarop het geld wordt afgeschreven

39.2 Wij laten je van tevoren weten wanneer er een incasso van je rekening wordt afgeschreven.

40 Je rekening blokkeren voor incasso's

40.1 Je kunt je rekening blokkeren voor incasso's. Je regelt dit via de Triodos app en/of Internet Bankieren. Je kiest zelf waarvoor je de blokkade instelt:
- Voor alle incasso's. Er kan dan helemaal geen geld meer via incasso van je rekening worden afgeschreven.
- Voor sommige incasso's. Bijvoorbeeld incasso's van een bepaalde ontvanger of incasso's met een bepaald kenmerk.
- Voor alle incasso's, behalve de uitzonderingen. Je kunt zelf een lijst maken van incasso's die je goedkeurt.

40.2 We kunnen besluiten om je rekening helemaal of gedeeltelijk te blokkeren voor incasso's. Dit doen we alleen als daar een dringende reden voor is, bijvoorbeeld als we fraude vermoeden. We laten je zo snel mogelijk weten dat je rekening is geblokkeerd en wat je kunt doen om de blokkade op te heffen.

41 Een incassomachtiging stoppen

41.1 Je kunt je incassomachtiging stoppen door dit schriftelijk aan de ontvanger te melden. Vanaf de volgende werkdag mag de ontvanger geen geld meer van je rekening afschrijven. Je kunt de incassomachtiging alleen bij de ontvanger stoppen. Wij kunnen dit niet voor je regelen.

42 Een incasso stoppen

42.1 Je kunt een incasso die nog niet is afgeschreven, stoppen. Dit kan tot uiterlijk de werkdag vóórdat we het bedrag van je rekening afschrijven. Je regelt dit via de Triodos app en/of Internet Bankieren.

43 Een incasso terugboeken

43.1 Bij de meeste soorten incasso kun je een afgeschreven bedrag binnen een bepaalde tijd terug laten boeken. In het hoofdstuk ‘Soorten incasso’ vind je een overzicht van de verschillende soorten incasso en de termijnen waarbinnen je geld kunt terugboeken.

43.2 Je kunt alleen via de Triodos app en/of Internet Bankieren een verzoek doen om geld terug te boeken. De terugboeking wordt meteen verwerkt.

43.3 Als je een bedrag laat terugboeken, krijg je daarover geen rente van ons. Dit geldt ook als het geld een tijdje van je rekening was afgeschreven.

44 Een onterechte incasso terugboeken

44.1 Is er geld van je rekening afgeschreven door een incasso, terwijl je daarvoor geen incassomachtiging hebt gegeven? Laat de ontvanger van het geld dan zo snel mogelijk schriftelijk weten dat je voor de betaling geen goedkeuring hebt gegeven. Je kunt het afgeschreven bedrag meestal zelf terugboeken. Zie artikel 42 (‘Een incasso stoppen’).

44.2 Kun je het afgeschreven bedrag niet meer zelf terugboeken? Dan kun je bij ons een verzoek tot terugbetaling indienen. Gebruik daarvoor het formulier ‘Melding onterechte incasso’ op onze website. Je kunt dit verzoek doen tot 13 maanden nadat het geld is afgeschreven. De regels uit artikel 18.1 (‘Controleer je betalingen regelmatig’) gelden hierbij ook.

44.3 Nadat je ons hebt gemeld dat er een onterechte incasso is gedaan, starten wij de procedure ‘Melding onterechte incasso’ (MOI). We doen ons best om deze procedure binnen 16 werkdagen af te ronden. We laten je zo snel mogelijk weten wat de uitkomst is van deze procedure.

44.4 Kan de ontvanger van het geld geen geldige incassomachtiging laten zien? Dan krijg je het hele bedrag terug dat van je rekening is afgeschreven. Ook krijg je een vergoeding voor eventuele schade, zoals gemiste rente.

45 Onvoldoende geld op je rekening

45.1 Is er niet genoeg geld op je rekening om het hele bedrag af te schrijven? Of zou je daardoor verder in de min komen dan je met ons hebt afgesproken? Dan proberen we nog een paar dagen het bedrag toch af te schrijven. Bij particuliere rekeningen doen we dit drie werkdagen, bij zakelijke rekeningen vier werkdagen.

45.2 Lukt het daarna nog steeds niet? Dan weigeren wij de incasso. Je moet dan zelf regelen dat je het bedrag aan de ontvanger betaalt.

45.3 Wordt het bedrag toch afgeschreven voordat wij de incasso weigeren? Let er dan op dat je minder tijd hebt om het bedrag terug te boeken.

De Triodos app en Internet Bankieren

46 Installeren van de Triodos app

46.1 Voordat je de Triodos app kunt gebruiken, moet je de app downloaden uit de officiële app store van je apparaat. Daarna volg je het activeringsproces zoals de app dat aangeeft.

46.2 Wil je de Triodos app op meerdere apparaten gebruiken? Dan moet je voor elk apparaat apart het activeringsproces doorlopen.

46.3 Tijdens het activeren maak je een eigen, unieke inlogcode aan. Deze code moet moeilijk te raden zijn voor anderen. Gebruik dus bijvoorbeeld niet de cijfers van je verjaardag of je huisnummer. Soms kun je ook een vingerafdruk of gezichtsherkenning gebruiken om in te loggen. Dit hangt af van je apparaat. Let op: als er meerdere vingerafdrukken of gezichten op jouw apparaat zijn opgeslagen, kunnen al deze personen de Triodos app gebruiken.

46.4 Je kunt de Triodos app alleen gebruiken op een apparaat waarop de Triodos app beschikbaar is in de officiële app store van dat apparaat. Op www.triodos.nl kun je zien voor welke besturingssystemen de app beschikbaar is. Je apparaat moet verbonden zijn met internet om de Triodos app te gebruiken.

46.5 We stellen eisen aan het besturingssysteem van je apparaat. Je vindt deze eisen op www.triodos.nl. Als je apparaat niet aan deze eisen voldoet, kan het gebeuren dat de app niet werkt, of niet goed werkt.

46.6 Er komen regelmatig nieuwe versies van de app uit. Als er een nieuwe versie is, laten we dat weten op www.triodos.nl en in de app store van je apparaat. Je moet altijd de nieuwste versie van de app downloaden en gebruiken.

47 Gebruik van de Identifier

47.1 Als je de Identifier voor het eerst gebruikt, moet je eerst de pincode invullen die je van ons hebt gekregen. Daarna kies je zelf een nieuwe pincode van 4 cijfers. Kies een code die anderen niet makkelijk kunnen raden.

47.2 Als wij zeggen dat je jouw Identifier niet meer mag gebruiken, moet je daarmee stoppen. Je gebruikt dan de nieuwe Identifier die je van ons krijgt. Of je gebruikt voortaan de Triodos app (‘Mobiel Bevestigen’) om Internet Bankieren te gebruiken.

47.3 We kunnen kosten berekenen voor een nieuwe Identifier. Ook als je Identifier gestolen, kwijt of kapot is, of niet meer werkt, kunnen we je laten betalen voor reparatie of vervanging.

48 Gebruik van de Triodos app en Internet Bankieren

48.1 Als je Internet Bankieren wilt gebruiken, moet je eerst inloggen. Dit kan met de Triodos app (‘Mobiel Bevestigen’) of met een Identifier. Wij bepalen op welke manier je kunt inloggen.

48.2 Je kunt de Triodos app en Internet Bankieren gebruiken om online zaken met ons te regelen. Bijvoorbeeld om een opdracht te geven of om een overeenkomst met ons sluiten. Als je dit doet, ben je hieraan gebonden.

48.3 We mogen regels geven en beperkingen stellen voor het gebruik van de Triodos app en Internet Bankieren. Bijvoorbeeld:
- We kunnen limieten stellen, zoals een minimum- en maximumbedrag, of hoe vaak je iets per keer of in een bepaalde periode mag doen.
- We kunnen eisen stellen aan de apparaten, software en internetverbinding die je gebruikt.

48.4 Sluit of wijzig je een overeenkomst met ons via de Triodos app of Internet Bankieren? Open je bijvoorbeeld een rekening? Dan is de overeenkomst of wijziging pas geldig als wij dit aan je hebben bevestigd.

48.5 We mogen de Triodos app en Internet Bankieren altijd helemaal of gedeeltelijk tijdelijk stopzetten. We laten je dit weten, of we zorgen ervoor dat je deze melding kunt bekijken.

49 Opdrachten via de Triodos app of Internet Bankieren

49.1 Je bent zelf verantwoordelijk dat de opdrachten die je aan ons geeft, kloppen. We hoeven de gegevens in de opdracht niet te controleren.

49.2 Een opdracht kan niet worden gestopt of teruggedraaid.

49.3 Als je een opdracht geeft, moet je deze eerst goedkeuren. Pas daarna voeren wij de opdracht uit.

49.4 Als de Triodos app of Internet Bankieren niet goed werkt, betekent dat niet dat je opdracht niet is uitgevoerd. Vraag bij ons na of de opdracht is verwerkt.

49.5 We mogen besluiten een opdracht die je via de Triodos app of Internet Bankieren hebt gegeven niet uit te voeren. Dit kan als er belangrijke redenen zijn of overmacht het uitvoeren onmogelijk maken. Overmacht betekent dat iets gebeurt dat we niet konden voorkomen, ook al hebben we ons best gedaan en maatregelen genomen.

50 Stoppen met gebruik van de Triodos app

50.1 Je kunt zelf stoppen met de Triodos app op één van deze manieren:
a) Verwijder de app van je apparaat of apparaten.
b) Schakel mobiel bankieren op andere apparaten uit via de app.
c) Schakel mobiel bankieren uit via Internet Bankieren.
d) Bel ons tijdens kantooruren en vraag ons om mobiel bankieren uit te schakelen.

50.2 Als je later weer de Triodos app wilt gebruiken, moet je opnieuw het activeringsproces doorlopen zoals beschreven in artikel 46 (‘Installeren van de Triodos app’).

51 Beëindigen van je toegang

51.1 Zijn al je rekeningen gesloten, om welke reden dan ook? Dan kun je automatisch niet meer gebruik maken van de Triodos app en Internet Bankieren, behalve als we duidelijk aangeven dat dit wel kan.

51.2 We kunnen je toegang tot de Triodos app of Internet Bankieren meteen beëindigen, zonder waarschuwing of extra stappen, in onder andere deze situaties:
a) Je komt onder bewind of curatele, gaat failliet, hebt uitstel van betaling gekregen (surseance), gaat in de wettelijke schuldsanering (wsnp) of overlijdt.
b) Voor zakelijke klanten: de onderneming of rechtspersoon is gestopt, ontbonden, overgedragen, gefuseerd of gesplitst.
c) Je komt je afspraken met ons niet na.

51.3 In bijzondere gevallen kunnen wij de Triodos app, Internet Bankieren en/of het gebruik van een beveiligingscode of Identifier beëindigen of tijdelijk stopzetten als wij dat nodig vinden. Dit doen we bijvoorbeeld voor jouw veiligheid, als we vermoeden dat er misbruik is, of om zakelijke redenen.

51.4 Eindigt je toegang tot de Triodos app of Internet Bankieren? Dan kunnen we besluiten om opdrachten die je via deze dienst hebt gegeven en die nog niet klaar zijn, niet meer uit te voeren.

52 Je internetverbinding, apparaten en software

52.1 Je bent er zelf verantwoordelijk voor dat je internet hebt en de juiste apparaten en software om de Triodos app en Internet Bankieren te gebruiken. De kosten hiervoor betaal je zelf. Je moet ervoor zorgen dat jouw apparaten en software geen schade veroorzaken aan ons of aan anderen.

52.2 Je moet deze internetverbinding, apparaten en software gebruiken volgens onze regels en aanwijzingen, als je deze gebruikt voor digitaal bankieren.

52.3 Download de Triodos app alleen uit de officiële app store van je apparaat. Zorg ervoor dat je het besturingssysteem en andere software op je apparaat op een legale manier hebt gekregen. Je mag de beveiliging van je apparaat niet omzeilen, bijvoorbeeld door te 'jailbreaken' of 'rooten'.

52.4 We adviseren je om de Triodos app niet te gebruiken via een open wifinetwerk. Een open wifinetwerk is niet altijd goed beveiligd.

52.5 We zijn geen partij bij bestaande of toekomstige afspraken tussen jou en de aanbieders van deze internetverbinding, apparaten en software.

53 Regels voor zakelijke klanten

Heb je een zakelijke rekening? Dan gelden de regels in dit artikel voor jou.

53.1 We kunnen met je afspreken wat je met de Identifier en/of de beveiligingscode mag doen. Dit geldt ook voor acties die anderen namens jou met hun Identifier doen. Hebben we hierover geen afspraken gemaakt? Dan gaan we ervan uit dat iedereen die een Identifier en/of de beveiligingscode gebruikt, alles mag doen wat mogelijk is met de Triodos app en/of Internet Bankieren.

53.2 Je bent verantwoordelijk voor het gebruik van de Identifier en/of de beveiligingscode. Je bent gebonden aan alles wat met de Identifier en/of de beveiligingscode is gedaan.

53.3 Wil je dat iemand jouw rekening niet meer kan gebruiken? Trek dan je toestemming in via Internet Bankieren of het papieren formulier. De beëindiging gaat pas in nadat wij dit aan jou hebben bevestigd. Wil je dat de gebruiker meteen geen toegang meer heeft? Bel ons dan.

54 Rechten op onze diensten

54.1 De rechten op de Triodos app, Internet Bankieren en Identifier blijven van ons of van bedrijven waarmee we samenwerken. Intellectuele eigendomsrechten zijn bijvoorbeeld rechten op de techniek en de ideeën. Je krijgt van ons alleen toestemming om deze te gebruiken om online te kunnen bankieren.

54.2 Je mag de software niet veranderen, uit elkaar halen, namaken, onderzoeken of de programmacode vertalen of aanpassen, bijvoorbeeld met 'reverse engineering'.

55 Aanpassen van de Triodos app en Internet Bankieren

55.1 We mogen de Triodos app en Internet Bankieren altijd aanpassen. We mogen deze diensten ook vervangen of stoppen. Ook mogen we de regels, aanwijzingen en beperkingen hiervoor aanpassen. We laten het je weten als er iets verandert, of we zorgen ervoor dat je deze melding kunt bekijken.

56 Wanneer zijn we niet aansprakelijk?

56.1 We zijn niet verantwoordelijk voor schade in de volgende situaties, behalve als er sprake is van opzet of grove schuld van ons:

a) De Triodos app of Internet Bankieren zijn niet beschikbaar, werken niet goed of je gebruikt deze verkeerd.
b) Wij voeren een opdracht die je via de Triodos app of Internet Bankieren hebt gegeven niet uit of we doen dit te laat. Dit geldt niet als de wet zegt dat dit toch onze verantwoordelijkheid is en we daar geen andere afspraken over mogen maken.
c) Een opdracht komt niet goed, te laat of niet bij ons aan, of iemand zonder toestemming ziet of verandert de opdracht.
d) Informatie of berekeningen zijn niet actueel, niet juist of niet volledig.
e) Een verklaring komt niet goed, te laat of niet aan, of iemand zonder toestemming ziet of verandert de verklaring.
f) De Identifier werkt niet of niet goed.
g) De internetverbinding, apparaten en/of software van jou, ons of anderen werken niet of niet goed.
h) Een beveiligingscode of Identifier wordt zonder toestemming gebruikt, misbruikt of verkeerd gebruikt. Dit geldt tot het moment dat we van jou een melding hebben gekregen zoals uitgelegd in artikel 20 (‘Blokkeren van een rekening of betaalmiddel’).
i) Je houdt je niet aan de voorwaarden, regels en aanwijzingen voor het gebruik van de Triodos app en Internet Bankieren.

56.2 Zijn wij aansprakelijk? Dan geldt dat alleen voor kosten en rente die jij ons onterecht hebt betaald. Wij zijn niet aansprakelijk voor andere schade.

Regels voor als je situatie verandert

57 Bewind, curatele, faillissement, surseance en Wsnp

57.1 Sta je onder bewind of curatele, ben je failliet, heb je uitstel van betaling gekregen (surseance) of zit je in de wettelijke schuldsanering (Wsnp)? Dan mag je je rekening niet zelf gebruiken. Je mag de rekening alleen gebruiken als de curator of bewindvoerder ons hiervoor schriftelijke toestemming geeft.

57.2 Ben je failliet, heb je uitstel van betaling gekregen (surseance) of zit je in de wettelijke schuldsanering (Wsnp)? En heb je samen met iemand anders een rekening? Dan mag die rekeninghouder de rekening ook niet gebruiken. Ook dan mag het alleen als de curator of bewindvoerder ons hiervoor toestemming geeft.

58 Beslag

58.1 Heeft iemand beslag laten leggen op je rekening? Dan mag je het deel van het geld waar beslag op ligt niet gebruiken.

59 Rechtsopvolging

59.1 Een rechtsopvolger is iemand die jouw rechten en plichten overneemt, zoals je erfgenamen als je overlijdt. Heb je rechtsopvolgers? Dan is iedereen apart verantwoordelijk dat alle afspraken met ons volledig worden nagekomen. Dit heet ‘hoofdelijk aansprakelijk’. Bijvoorbeeld: moeten de erfgenamen ons geld betalen en vragen wij één erfgenaam om dat te doen? Dan moet die erfgenaam het hele bedrag betalen en niet alleen het eigen deel.

60 Overlijden

60.1 Meldt iemand zich bij ons als erfgenaam? Dan mogen we vragen om een gewaarmerkt afschrift van een verklaring van erfrecht of executele naar ons op te sturen. Dit is een kopie van de verklaring met een stempel of handtekening van de notaris, zodat we weten dat het een echte kopie is. In de verklaring van erfrecht staat wie de erfenis mag regelen. We hoeven pas opdrachten uit te voeren als we deze verklaring hebben ontvangen en gecontroleerd. Tot die tijd zijn we bijvoorbeeld niet verplicht om informatie te geven over het saldo of over af- en bijschrijvingen op de rekening.

60.2 De persoon of personen die de erfenis mogen afhandelen, hebben samen dezelfde rechten als jij had. Niet alles hoeft precies hetzelfde te zijn. Zo kunnen zij bijvoorbeeld niet samen betalen via online bankieren.

Overige regels

61 Werkdagen

61.1 Soms gebruiken we het woord ‘werkdagen’. Werkdagen zijn alle dagen waarop we open zijn. We zijn gesloten op zaterdag en zondag. We zijn ook gesloten op 1 januari, Tweede Paasdag, Koningsdag, 1 mei, 5 mei, Tweede Pinksterdag en Eerste en Tweede Kerstdag.

62 Niet overdragen en niet verpanden

62.1 Het geld op je rekening geeft je het recht om dat geld van ons te krijgen. Je kunt dit recht niet aan iemand anders geven (overdragen). Je kunt dit recht ook niet als onderpand aan iemand anders geven, zodat die persoon zeker weet dat jij je lening of andere schuld terugbetaalt (verpanden). Je kunt dit recht wel overdragen of verpanden aan ons.

63 Als een afspraak ongeldig blijkt

63.1 De voorwaarden voor de rekening staan in verschillende documenten. Deze voorwaarden bestaan uit meerdere afspraken. Als één of meer afspraken niet geldig blijken te zijn, blijven de andere afspraken gewoon gelden.

64 Aanpassen van de voorwaarden

64.1 We mogen de voorwaarden voor je rekening aanpassen. We doen dat alleen als we daarvoor een goede reden hebben.

64.2 Goede redenen zijn bijvoorbeeld:
a) We passen onze diensten aan of bieden nieuwe diensten aan door nieuwe ideeën of ontwikkelingen.
b) We moeten voldoen aan regels die voor ons gelden.
c) We willen de kans op misbruik van onze producten kleiner maken.
d) We willen de tekst van onze voorwaarden makkelijker of duidelijker maken.

64.3 We laten je minstens twee maanden van tevoren weten als we iets veranderen. Dit geldt niet als de verandering voor jou gunstiger is. Een verandering kan ook een aanvulling of vervanging zijn.

64.4 Ben je het niet eens met een verandering? Dan mag je de rekening altijd meteen en zonder kosten sluiten. Voor deze opzegging geldt artikel 9 (‘Sluiten van je rekening’). Is de rekening nog niet gesloten als de verandering ingaat? Dan gelden de nieuwe voorwaarden voor jou.

65 Beperking van onze aansprakelijkheid

65.1 We zijn niet aansprakelijk bij overmacht. Overmacht betekent dat iets gebeurt dat we niet konden voorkomen, ook al hebben we ons best gedaan en maatregelen genomen. Voorbeelden van overmacht zijn:
- Oorlog of andere soort internationale conflicten
- Geweld, terrorisme of gewapende acties
- Maatregelen van de Nederlandse overheid, of van een buitenlandse of internationale overheid
- Maatregelen van een toezichthouder
- Boycotacties
- Stakingen of andere problemen met personeel, bij ons of bij anderen
- Storingen in elektriciteit, communicatie, apparatuur of software, bij ons of bij anderen
- Natuurrampen
- Brand
- Wateroverlast

- Overvallen
- Kernrampen

65.2 Zijn wij aansprakelijk? Dan geldt dat alleen voor kosten en rente die jij ons onterecht hebt betaald. Wij zijn niet aansprakelijk voor andere schade.

66 Klachten en geschillen

66.1 Is er een afspraak die in de praktijk nadelig is voor jou? Dan mogen we deze afspraak veranderen als dat beter voor jou is.

66.2 Ben je niet tevreden over onze service? Dan kan je een klacht bij ons melden. Stuur een e-mail naar kwaliteitszorg@triodos.nl en beschrijf in je e-mail wat jouw klacht is. Ga naar www.triodos.nl/klacht voor onze regels over klachten.

66.3 Heb je een particuliere rekening en vind je dat we je klacht niet goed hebben opgelost?
Dan kun je je klacht meestal melden bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).
Ga naar www.kifid.nl/klacht-indienen voor meer informatie.

66.4 Kom je er met ons niet uit? Je mag altijd naar de Nederlandse rechter gaan. Soms zegt de wet dat een rechter in het buitenland naar het geschil moet kijken.

66.5 Tussen ons geldt alleen het Nederlandse recht. Is er een probleem of is iets niet duidelijk? Dan kijken we naar de Nederlandse wetten en regels om te bepalen wat er moet gebeuren.

67 Jouw gegevens

67.1 In onze privacyverklaring lees je hoe we jouw persoonsgegevens verzamelen, gebruiken en beschermen.
Je vindt de privacyverklaring op www.triodos.nl/privacy.

67.2 Je moet het meteen aan ons doorgeven als je adres verandert.

67.3 Als we om informatie vragen, moet je ons altijd juiste en volledige informatie geven. We mogen ervan uitgaan dat deze informatie klopt en hoeven dit niet extra te controleren.

Soorten incasso

Europese doorlopende incasso

Voor wie is dit?
Deze manier van betalen is voor zakelijke en particuliere klanten.

Waarvoor wordt dit gebruikt?
Deze incasso wordt gebruikt voor het betalen van bijvoorbeeld een abonnement, huur of contributie.

Hoe vaak wordt het bedrag afgeschreven?
Het bedrag wordt telkens opnieuw afgeschreven. Dit gebeurt op vaste momenten.

Je recht om geld terug te laten boeken
Je mag tot 56 dagen (acht weken) nadat het geld is afgeschreven, het bedrag terug laten boeken.

Ons recht om geld terug te boeken
Wij mogen binnen vijf werkdagen nadat het bedrag is afgeschreven, de incasso terugboeken. We mogen deze ook direct weigeren.

Hoe geef je toestemming?
Je geeft toestemming via een schriftelijke of digitale incassomachtiging.

Andere punten
Je spreekt met de ontvanger af welk bedrag wordt afgeschreven en hoe vaak dit gebeurt. Is het bedrag nog niet bekend? Dan moet de ontvanger je eerst een factuur sturen voordat er wordt afgeschreven. De ontvanger moet je minstens vijf dagen van tevoren laten weten wanneer de eerste afschrijving is of als het bedrag verandert. Na de eerste afschrijving geldt een minimale termijn van twee dagen.

Eenmalige Europese incasso

Voor wie is dit?
Deze manier van betalen is voor zakelijke en particuliere klanten.

Waarvoor wordt dit gebruikt?
Deze incasso wordt gebruikt voor eenmalige of onregelmatige betalingen. Vaak wordt dit samen met een bestelformulier gedaan.

Hoe vaak wordt het bedrag afgeschreven?
Het bedrag wordt één keer afgeschreven. Soms mag je ook in termijnen betalen.

Je recht om geld terug te laten boeken
Je mag tot 56 dagen (acht weken) nadat het geld is afgeschreven, het bedrag terug laten boeken.

Ons recht om geld terug te boeken
Wij hebben ook 56 dagen (acht weken) na de afschrijving om de incasso terug te boeken. We mogen deze ook direct weigeren.

Hoe geef je toestemming?
Je geeft toestemming via een schriftelijke of digitale incassomachtiging.

Andere punten
Je spreekt met de ontvanger af welk bedrag wordt afgeschreven. Dit bedrag moet op de machtiging staan. Soms kun je afspreken dat je in termijnen betaalt. Dit mag maximaal een jaar duren.

Zakelijke Europese incasso

Voor wie is dit?
Deze manier van betalen is alleen voor zakelijke klanten.

Waarvoor wordt dit gebruikt?
Deze incasso wordt bijvoorbeeld gebruikt voor regelmatige betalingen voor bederfelijke producten.

Hoe vaak wordt het bedrag afgeschreven?
Het bedrag wordt telkens opnieuw afgeschreven. Dit gebeurt op vaste momenten.

Je recht om geld terug te laten boeken
Je kunt het geld niet terug laten boeken.

Ons recht om geld terug te boeken
Wij mogen binnen vijf werkdagen nadat het bedrag is afgeschreven, de incasso terugboeken. We mogen deze ook direct weigeren.

Hoe geef je toestemming?
Je kan alleen toestemming geven via een schriftelijke incassomachtiging.

Andere punten
Deze incasso heet ook wel ‘Veiling Incasso’. Het bedrag dat wordt afgeschreven staat op de factuur.
De ontvanger moet je minstens vijf dagen van tevoren laten weten wanneer de eerste afschrijving is of als het bedrag verandert. Na de eerste afschrijving geldt een minimale termijn van twee dagen.

Triodos Bank NV
Hoofdstraat 10
Driebergen-Rijsenburg
Postbus 55
3700 AB Zeist
Nederland

KvK 30062415
www.triodos.nl