Dit zijn onze Algemene Voorwaarden Triodos Broodfonds Rekening

November 2026

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

Triodos Bank

Inhoudsopgave

Je rekening **3**
1 Welke voorwaarden gelden voor je rekening? 3
2 Toegang BroodfondsMakers en penningmeester 3
3 Afschrijvingen, bijschrijvingen en je saldo 3
4 Communicatie 4
5 Sluiten van je rekening 4
6 Ongeoorloofd rood staan 4

Regels voor betalen **6**
7 Hoe snel is een betaling verwerkt? 6
8 Weigeren van een betaling 6
9 Betalingen die niet kloppen 6

Veiligheidsregels **8**
10 Veilig bankieren 8
11 Blokkeren van een rekening of betaalmiddel 8
12 Uniforme veiligheidsregels 8

De Triodos app en Internet Bankieren **10**
13 Installeren van de Triodos app 10
14 Gebruik van de Identifier 10
15 Gebruik van de Triodos app en Internet Bankieren 10
16 Opdrachten via de Triodos app of Internet Bankieren 11
17 Stoppen met gebruik van de Triodos app 11
18 Beëindigen van je toegang 11
19 Je internetverbinding, apparaten en software 12
20 Regels voor zakelijke klanten 12
21 Rechten op onze diensten 12
22 Aanpassen van de Triodos app en Internet Bankieren 12
23 Wanneer zijn we niet aansprakelijk? 13

Regels voor als je situatie verandert **14**
24 Bewind, curatele, faillissement, surseance en Wsnp 14
25 Beslag 14
26 Rechtsopvolging 14
27 Overlijden 14

Overige regels **15**
28 Werkdagen 15
29 Niet overdragen en niet verpanden 15
30 Als een afspraak ongeldig blijkt 15
31 Aanpassen van de voorwaarden 15
32 Beperking van onze aansprakelijkheid 15
33 Klachten en geschillen 16
34 Jouw gegevens 16

Je rekening

1 Welke voorwaarden gelden voor je rekening?

1.1 De Broodfonds Rekening heeft zijn eigen Kenmerken. In dat document staat een lijst met voorwaarden voor de Broodfonds Rekening.

1.2 Je kunt de kenmerken en andere voorwaarden vinden op onze productpagina 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.

2 Toegang BroodfondsMakers en penningmeester

2.1 Als je de rekening aanvraagt, geef je een machtiging aan de BroodfondsMakers en de penningmeester van je Broodfonds. Met deze machtiging kunnen zij bij je rekening en betalingen doen. Zij doen dit namens jou.

2.2 Deze machtiging blijft ook na je overlijden gelden. Dit is nodig om het volgende te kunnen doen:
- Geld overboeken naar een andere rekening op jouw naam. Dit mag ook een en/of-rekening zijn.
- De Broodfonds Rekening sluiten.

Deze regeling is gebaseerd op artikel 3:74 van het Burgerlijk Wetboek. Dit is bedoeld om de afhandeling van de erfenis makkelijker te maken. We gaan ervan uit dat deze machtiging in het belang is van de nabestaanden, BroodfondsMakers, de penningmeester en van ons als bank.

3 Afschrijvingen, bijschrijvingen en je saldo

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 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.

3.6 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.

3.7 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.

4 Communicatie

4.1 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.

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

5 Sluiten van je rekening

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

5.2 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 je Broodfonds.

5.3 Je mag de rekening ook daarna altijd zonder kosten opzeggen. Je rekening is verbonden met je deelname aan een Broodfonds. Daarom moet je de rekening opzeggen via je Broodfonds. Je Broodfonds sluit je rekening als je alle afspraken met je Broodfonds over bijvoorbeeld sparen en schenken hebt gevolgd. Zodra we de opzegging hebben ontvangen, sluiten we je rekening. Er is geen opzegtermijn.

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

5.5 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.

5.6 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.

5.7 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.

6 Ongeoorloofd rood staan

6.1 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.

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

6.3 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.

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

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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 5 (‘Sluiten van je rekening’) geldt voor deze opzegging.

6.8 Sta je minstens € 250 ongeoorloofd rood? En duurt dit langer dan vier maanden? Dan melden we deze achterstand bij het BKR.

Regels voor betalen

7 Hoe snel is een betaling verwerkt?

7.1 Boek je geld over via een SEPA-betaling? Dan staat het geld vaak binnen een paar seconden op de rekening van de ontvanger. Dit heet een directe betaling.

7.2 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 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.

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

8 Weigeren van een betaling

8.1 Soms mogen we een betaling weigeren. 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, 'Toegang BroodfondsMakers en penningmeester') 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 11, 'Blokkeren van een rekening of betaalmiddel').
  - Je saldo is geblokkeerd door een beslag (zie artikel 25, 'Beslag').
  - Je mag de rekening niet of niet zelfstandig gebruiken. Bijvoorbeeld omdat je toestemming nodig hebt van een bewindvoerder of curator (artikel 24, 'Bewind, curatele, faillissement, surseance en Wsnp').
  - 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.

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

8.3 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.

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

9 Betalingen die niet kloppen

Controleer je betalingen regelmatig

9.1 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

9.2 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

9.3 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.

9.4 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.

9.5 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

10 Veilig bankieren

10.1 Je moet je betaalmiddelen gebruiken volgens de regels in de voorwaarden. De belangrijkste regels daarvoor staan hieronder in artikel 12 (‘Uniforme veiligheidsregels’). Met betaalmiddel bedoelen we de optie om betaalopdrachten te geven via de Triodos app of Internet Bankieren.

10.2 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.

11 Blokkeren van een rekening of betaalmiddel

11.1 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 optie om betaalopdrachten te geven via de Triodos app of Internet Bankieren.

11.2 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.

11.3 Heb je een melding gedaan zoals hierboven in 11.1 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.

11.4 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.

11.5 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.

12 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.

De Triodos app en Internet Bankieren

13 Installeren van de Triodos app

13.1 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.

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

13.3 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.

13.4 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.

13.5 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.

13.6 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.

14 Gebruik van de Identifier

14.1 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.

14.2 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.

14.3 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.

15 Gebruik van de Triodos app en Internet Bankieren

15.1 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.

15.2 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.

15.3 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.

15.4 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.

15.5 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.

16 Opdrachten via de Triodos app of Internet Bankieren

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

16.2 Een opdracht kan niet worden gestopt of teruggedraaid.

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

16.4 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.

16.5 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.

17 Stoppen met gebruik van de Triodos app

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

17.2 Als je later weer de Triodos app wilt gebruiken, moet je opnieuw het activeringsproces doorlopen zoals beschreven in artikel 13 (‘Installeren van de Triodos app’).

18 Beëindigen van je toegang

18.1 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.

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

18.3 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.

18.4 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.

19 Je internetverbinding, apparaten en software

19.1 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.

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

19.3 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'.

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

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

20 Regels voor zakelijke klanten

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

20.1 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.

20.2 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.

20.3 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.

21 Rechten op onze diensten

21.1 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.

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

22 Aanpassen van de Triodos app en Internet Bankieren

22.1 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.

23 Wanneer zijn we niet aansprakelijk?

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

- De Triodos app of Internet Bankieren zijn niet beschikbaar, werken niet goed of je gebruikt deze verkeerd.
- 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.
- Een opdracht komt niet goed, te laat of niet bij ons aan, of iemand zonder toestemming ziet of verandert de opdracht.
- Informatie of berekeningen zijn niet actueel, niet juist of niet volledig.
- Een verklaring komt niet goed, te laat of niet aan, of iemand zonder toestemming ziet of verandert de verklaring.
- De Identifier werkt niet of niet goed.
- De internetverbinding, apparaten en/of software van jou, ons of anderen werken niet of niet goed.
- 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 11 (‘Blokkeren van een rekening of betaalmiddel’).
- Je houdt je niet aan de voorwaarden, regels en aanwijzingen voor het gebruik van de Triodos app en Internet Bankieren.

23.2 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

24 Bewind, curatele, faillissement, surseance en Wsnp

24.1 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.

25 Beslag

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

26 Rechtsopvolging

26.1 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.

27 Overlijden

27.1 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.

27.2 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

28 Werkdagen

28.1 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.

29 Niet overdragen en niet verpanden

29.1 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.

30 Als een afspraak ongeldig blijkt

30.1 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.

31 Aanpassen van de voorwaarden

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

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

31.3 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.

31.4 Ben je het niet eens met een verandering? Dan mag je de rekening altijd meteen en zonder kosten sluiten. Voor deze opzegging geldt artikel 5 (‘Sluiten van je rekening’). Is de rekening nog niet gesloten als de verandering ingaat? Dan gelden de nieuwe voorwaarden voor jou.

32 Beperking van onze aansprakelijkheid

32.1 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

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

33 Klachten en geschillen

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

33.2 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.

33.3 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.

33.4 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.

33.5 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.

34 Jouw gegevens

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

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

34.3 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.

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

KvK 30062415
www.triodos.nl