



# Voorwaarden voor Private Banking

U hebt of sluit een overeenkomst met Van Lanschot Kempens NV, ook handelend onder de naam Van Lanschot Kempens. Bij deze overeenkomst horen afspraken. Deze afspraken noemen we voorwaarden. De belangrijkste voorwaarden vindt u in deze brochure Voorwaarden voor Private Banking. Lees de voorwaarden goed. Als u akkoord gaat met de overeenkomst, dan gelden vanaf dat moment deze voorwaarden.

## Inhoud

Hoe leest u deze brochure?	›	3
1. Informatie over Van Lanschot Kempen	›	4
2. Voorwaarden Private Banking	›	5
3. Voorwaarden voor betalen	›	9
4. Voorwaarden voor online diensten	›	22
5. Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen	›	26

# Hoe leest u deze brochure?

In deze brochure staan de *voorwaarden* die horen bij de *overeenkomst* die u hebt met ons. In die *overeenkomst* staat van welke producten en diensten u gebruikmaakt op het gebied van betalen en online diensten. Wij hebben in deze brochure de belangrijkste *voorwaarden* gebundeld. Deze *voorwaarden* zijn van toepassing vanaf het moment dat u bij ons klant bent. Sluit u op een later moment een *overeenkomst* voor een nieuwe dienst of een nieuw product op het gebied van betalen en online bankieren? Dan horen automatisch ook bij die nieuwe *overeenkomst* deze *voorwaarden*.

## Welke informatie vindt u in de verschillende hoofdstukken in deze brochure?

### 1. Informatie over Van Lanschot Kempen

In dit hoofdstuk vindt u informatie over wie wij zijn en wat wij doen.

### 2. Voorwaarden Private Banking

In dit hoofdstuk vindt u onze algemene *voorwaarden* die een aanvulling zijn op de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen uit hoofdstuk 5. Deze *voorwaarden* regelen bijvoorbeeld hoe u van ons informatie krijgt en welke afspraken er zijn over gezamenlijke rekeningen. Verder hebben wij in deze *voorwaarden* informatie opgenomen over bijvoorbeeld de klachtenregeling en het depositogarantiestelsel.

### 3. Voorwaarden voor betalen

In dit hoofdstuk vindt u alle *voorwaarden* die te maken hebben met betalen. Bijvoorbeeld *voorwaarden* voor *betaalopdrachten* of bankpassen.

### 4. Voorwaarden voor online diensten

In dit hoofdstuk vindt u alle *voorwaarden* die te maken hebben met online diensten. Bijvoorbeeld *voorwaarden* voor inloggen.

### 5. Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen

In dit hoofdstuk vindt u de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen. Deze *voorwaarden* gelden zolang u klant bent van Van Lanschot Kempen. De *voorwaarden* zijn opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en zijn bij elke bank in Nederland hetzelfde. In onze Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen staan de basisregels over hoe wij en u met elkaar omgaan. Deze regels gelden voor alle *overeenkomsten* die wij met u hebben gesloten.

## Begrippenlijst

In deze brochure gebruiken wij begrippen. In de tekst van een aantal hoofdstukken staan de belangrijkste begrippen schuingedrukt. Deze begrippen hebben we aan het eind van ieder hoofdstuk in een lijst opgenomen. Als u een begrip leest dat schuingedrukt is, kunt u in de begrippenlijst terugvinden wat dit begrip betekent. In de hoofdstukken waar we een begrippenlijst gebruiken, vindt u deze lijst aan het eind van het hoofdstuk.

## Aparte voorwaarden voor producten en diensten

Voor een aantal producten en diensten hebben we nog aparte *voorwaarden*. Bijvoorbeeld als u gaat beleggen. Het kan ook zijn dat u voor sommige producten of diensten een aparte *overeenkomst* met daarbij horende *voorwaarden* met ons sluit. Dat is bijvoorbeeld zo als u bij ons een lening afsluit.

## Samenhang

Leest u over hetzelfde onderwerp iets in de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen en in andere *voorwaarden* wat tegenstrijdig is? Dan geldt de volgende rangorde. De *voorwaarden* die horen bij een product of dienst gaan voor op de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen. Dus de *voorwaarden* uit de hoofdstukken 3 en 4 gaan voor op de *voorwaarden* uit de hoofdstukken 2 en 5. En hoofdstuk 2 gaat weer voor op de *voorwaarden* uit hoofdstuk 5. Bovendien geldt dat de *voorwaarden* voor betalen in hoofdstuk 3 voorgaan op de *voorwaarden* voor online diensten in hoofdstuk 4. Deze rangorde geldt niet als de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen u meer rechten of bescherming geven.

## Hebt u vragen?

Hebt u vragen of zoekt u andere informatie? Ga dan naar onze website, [vanlanschotkempen.com/private-banking](https://vanlanschotkempen.com/private-banking), of bel met uw adviseur. U kunt ook bellen met Client Services. Deze afdeling kunt u op *werkdagen* bereiken van 8.30 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur, telefoon 0800 1737, vanuit het buitenland +31 73 687 18 97. U kunt ook een e-mail sturen naar [privatebanking@vanlanschotkempen.com](mailto:privatebanking@vanlanschotkempen.com).

# 1. Informatie over Van Lanschot Kempen

U sluit de *overeenkomst* met Van Lanschot Kempen NV. We noemen ons ook Van Lanschot Kempen.

## Wie is Van Lanschot Kempen?

Wij zijn de oudste onafhankelijke bank in Nederland. Ons adres is:  
Hooge Steenweg 29  
5211 JN 's-Hertogenbosch.

U kunt ons bereiken via onze website [vanlanschotkempen.com/private-banking](https://vanlanschotkempen.com/private-banking). U kunt ook bellen met Client Services. Deze afdeling is bereikbaar op *werkdagen* van 8.30 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur, telefoon 0800 1737, vanuit het buitenland +31 73 687 18 97. U kunt ook een e-mail sturen naar [privatebanking@vanlanschotkempen.com](mailto:privatebanking@vanlanschotkempen.com).

Wij zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel 's-Hertogenbosch, nummer 16038212, btw-identificatienummer NL0011.45.770.B01.

Onze belangrijkste toezichthouders zijn:

De Nederlandsche Bank N.V. (DNB)  
Postbus 98  
1000 AB Amsterdam  
[www.dnb.nl](http://www.dnb.nl)

Autoriteit Financiële Markten (AFM)  
Postbus 11723  
1001 GS Amsterdam  
[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

Autoriteit Persoonsgegevens (AP)  
Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag  
[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Informatie over onze inschrijving in de registers kunt u vinden op de websites [www.dnb.nl/openbaar-register](http://www.dnb.nl/openbaar-register) en [www.afm.nl/registers](http://www.afm.nl/registers).

## Wat doet Van Lanschot Kempen?

Van Lanschot Kempen biedt u persoonlijke financiële dienstverlening. U kunt bij ons beleggen. Ook bieden wij betaal- en spaarrekeningen en verstrekken wij leningen, bijvoorbeeld voor uw huis of iets anders.

## 2. Voorwaarden Private Banking

### Inleiding

#### Algemene afspraken

1. Wat houdt de overeenkomst in?
2. Wanneer gaat de overeenkomst in?
3. Hoe gaat u akkoord met de overeenkomst?
4. Mogen wij iets veranderen aan de overeenkomst en de voorwaarden in deze brochure?
5. Hebt u recht op bedenktijd bij het openen van uw rekening?
6. Welke kosten betaalt u?
7. Hoe hebben wij contact met elkaar?
8. Hebt u een klacht?

#### Afspraken over uw rekeningen

9. Wat gebeurt er als u een rekening hebt samen met andere personen?
10. Wat gebeurt er als u meer op uw rekening rood staat dan u hebt afgesproken?
11. Wat gebeurt er als u overlijdt?
12. Wat gebeurt er als een betaalrekening eindigt?

#### Begrippenlijst

### Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u de *voorwaarden* die een aanvulling zijn op de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen uit hoofdstuk 5. Of ze zijn een verdere uitwerking ervan. Deze *voorwaarden* regelen hoe wij met elkaar omgaan. In deze *voorwaarden* worden begrippen gebruikt. In de tekst van dit hoofdstuk staan belangrijke begrippen schuingedrukt. Deze begrippen hebben we aan het eind van dit hoofdstuk in een lijst opgenomen. Als u een begrip leest dat schuingedrukt is, kunt u in de begrippenlijst terugvinden wat dit begrip betekent.

### Algemene afspraken

#### 1. Wat houdt de overeenkomst in?

In de *overeenkomst* die u met ons sluit, staat voor welke producten en diensten u deze *overeenkomst* met ons sluit. Als u akkoord gaat met de *overeenkomst*, dan gelden vanaf dat moment deze *voorwaarden* en de overige *voorwaarden* in deze brochure. Soms verwijzen we in de *overeenkomst* naar aanvullende voorwaarden, bijvoorbeeld productkenmerken die horen bij de Voorwaarden voor betalen. Als u akkoord gaat met de *overeenkomst*, dan gelden vanaf dat moment ook de aanvullende voorwaarden. De meest actuele versie van deze brochure kunt u downloaden via [vanlanschotkempen.com/private-banking](https://vanlanschotkempen.com/private-banking).

#### 2. Wanneer gaat de overeenkomst in?

De *overeenkomst* gaat in op het moment dat u akkoord gaat met de *overeenkomst*. De *overeenkomst* heeft geen einddatum.

#### 3. Hoe gaat u akkoord met de overeenkomst?

Wij kunnen u op verschillende manieren vragen om uw akkoord te geven. Zo kunnen wij u vragen om:

- uw handtekening te zetten;
- een digitale handtekening, zoals bedoeld in artikel 6 van de Voorwaarden voor online diensten, te zetten; of
- in uw digitale omgeving van Van Lanschot Kempen (Mijn Private Bank) met behulp van de Banking App de *overeenkomst* te ondertekenen.

#### 4. Mogen wij iets veranderen aan de overeenkomst en de voorwaarden in deze brochure?

Wij mogen iets veranderen aan:

- de *overeenkomst*,
- deze *voorwaarden* en alle andere *voorwaarden* in deze brochure Voorwaarden voor Private Banking.

Wij sturen u twee maanden voordat de verandering ingaat een bericht, tenzij wij in de *voorwaarden* in deze brochure een andere manier of termijn noemen. Bent u het niet eens met deze verandering en wilt u de *overeenkomst* geheel of gedeeltelijk beëindigen? Laat u ons dat dan weten in een brief. Die moet u naar ons sturen voordat de verandering ingaat. De gehele *overeenkomst* of het gedeelte van de *overeenkomst* eindigt dan op de datum van de verandering.

Vraagt u in uw brief om de *overeenkomst* eerder te beëindigen? Dan beëindigen we de *overeenkomst* op het moment dat u wilt. Maar alleen als we genoeg tijd hebben om alles te kunnen afmaken wat hiervoor nodig is. Bijvoorbeeld als wij nog *betaalopdrachten* moeten uitvoeren.

Ontvangen wij voor de ingangsdatum geen bericht van u, dan betekent dit dat u instemt met de verandering.

#### 5. Hebt u recht op bedenktijd bij het openen van uw rekening?

U hebt recht op bedenktijd als u bij het openen van uw rekening uw adviseur niet in persoon hebt gesproken. U hebt dan 14 dagen lang het recht om deze *overeenkomst* te ontbinden. Deze 14 dagen gaan in vanaf het moment dat de *overeenkomst* is gesloten, waarbij u ook alle bijbehorende informatie hebt ontvangen. Wilt u de *overeenkomst* ontbinden? Dat kan uitsluitend door een schriftelijke melding aan Van Lanschot Kempen. Als u geen gebruikmaakt van het ontbindingsrecht, dan bent u gebonden aan de *overeenkomst* en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen. Na de ontbindingstermijn van 14 dagen kunt u de rekening ook zonder kosten opzeggen. De schriftelijke opdracht voor ontbinding stuurt u naar:

Van Lanschot Kempen  
Leonardo da Vinciplein 60  
5223 DR 's-Hertogenbosch

#### 6. Welke kosten betaalt u?

Voor de meeste producten en diensten betaalt u kosten. Een overzicht van de kosten kunt u opvragen bij uw adviseur. Op onze website vindt u meer informatie op [vanlanschotkempen.com/tarieven](http://vanlanschotkempen.com/tarieven).

Het is mogelijk dat u via ons een *overeenkomst* voor een product of dienst van een derde hebt gesloten. Bijvoorbeeld een creditcard van een creditcardmaatschappij. Als u die derde daarvoor kosten moet betalen, dan kunnen wij die kosten bij u in rekening brengen.

Als iemand bij ons beslag legt op uw geld of beleggingen, dan betaalt u daarvoor kosten aan ons. Wij sturen u daarover een bericht zo snel mogelijk na de beslaglegging.

Wij mogen altijd de hoogte van onze kosten veranderen. Wijzigen de kosten die zijn opgenomen in de Tarieven betaal-diensten en -instrumenten, dan laten wij u dat twee maanden van tevoren weten.

#### 7. Hoe hebben wij contact met elkaar?

Wij kunnen op de volgende manieren contact met u hebben.

- Schriftelijk, bijvoorbeeld met een brief of rekeningafschrift
- Mondeling, bijvoorbeeld face-to-face of een telefoongesprek
- Via internet bijvoorbeeld, e-mail, sms-bericht, een app, WhatsApp of social media

Wij kunnen kiezen hoe we met u contact hebben, behalve als we daarover afspraken met u hebben gemaakt. Moeten wij u volgens de *overeenkomst* iets schriftelijk laten weten en maakt u gebruik van Mijn Private Bank (Online Bankieren)? Dan mogen wij u dat ook met Mijn Private Bank (Online Bankieren) laten weten.

Wanneer sprake is van (een vermoeden van) fraude en/of beveiligingsdreigingen informeren wij u daarover op een passende wijze.

We hebben contact met u in het Nederlands, behalve als we met u hebben afgesproken dat we een andere taal gebruiken.

Het kan dan gebeuren dat wij twee versies van een document hebben: een Nederlandse en een vertaalde versie. In dat geval gaan we altijd uit van de Nederlandse versie.

Soms zetten wij informatie van anderen op onze website. Bijvoorbeeld over beleggingen in Nederland. Wij zijn niet verantwoordelijk voor deze informatie. Wij mogen deze informatie veranderen en weghalen.

## 8. Hebt u een klacht?

Als u een klacht hebt, dan kunt u dat aan ons laten weten. Wij hebben een klachtenprocedure. Die vindt u op onze website [vanlanschotkempen.com/private-banking](https://vanlanschotkempen.com/private-banking). U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen bij uw adviseur. De contactgegevens kunt u opvragen bij Client Services.

Vermeld in ieder geval uw naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres. Geef een duidelijke omschrijving van uw klacht. Voeg eventueel relevante documenten toe om uw klacht te ondersteunen.

Stuurt u uw klacht liever niet naar uw adviseur? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan onze afdeling Kwaliteit & Service.

Stuurt u dan:

- een e-mail naar [kwaliteit-service@vanlanschotkempen.com](mailto:kwaliteit-service@vanlanschotkempen.com) of
- een brief naar:  
Van Lanschot Kempen  
Kwaliteit & Service  
Postbus 1021  
5200 HC 's-Hertogenbosch

Komt u er met ons niet uit? Dan kunt u uw klacht mogelijk voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). De criteria daarvoor vindt u op de website van het Kifid. U kunt er ook voor kiezen om naar de bevoegde burgerlijke rechter te gaan. We spreken met elkaar af dat alleen de rechter te Amsterdam bevoegd is.

## Afspraken over uw rekeningen

### 9. Wat gebeurt er als u een rekening hebt samen met andere personen?

U kunt een rekening bij ons hebben samen met andere personen. U bepaalt dan samen, wat er gebeurt met het geld op de rekening.

Als één van u overlijdt, dan mogen de andere personen alleen samen met uw erfgenamen de rekening blijven gebruiken.

#### En/of-rekening

Hebt u een en/of-rekening? Dan mag u ook ieder apart bepalen wat er gebeurt met het geld op de rekening. We kunnen hierover een andere afspraak maken.

Wanneer we een bericht sturen naar één van u, dan gaan we ervan uit dat we dit bericht hebben gestuurd aan u allemaal. Behalve als we hierover iets anders hebben afgesproken met u.

Geeft een van u aan ons een opdracht of deelt een van u ons iets mee? Dan gaan wij ervan uit dat deze persoon dit doet namens u allen.

U en de andere personen geven elkaar toestemming om ieder apart:

- de rekening te gebruiken;
- een adreswijziging door te geven;
- de rekening op te zeggen.

Wil één van u dat u niet meer ieder apart kunt bepalen wat er gebeurt met het geld op de rekening? Dan kan deze persoon dit in een brief aan ons vragen. U mag vanaf dan alleen nog samen bepalen wat er gebeurt met het geld op de rekening. Soms mogen wij beslissen dat u niet meer ieder apart kunt bepalen wat er gebeurt met het geld op de rekening. Bijvoorbeeld als u van plan bent te scheiden van uw partner en u hebt samen bij ons een rekening. Wij sturen ieder van u dan zo snel mogelijk een brief hierover.

Staat u rood op uw rekening terwijl dat niet mag? Of staat u meer rood dan mag? Dan bent u ieder apart ervoor verantwoordelijk dat u het tekort zo snel mogelijk weer terugbetaalt. Ieder van u is verantwoordelijk om het hele bedrag terug te betalen.

Als één van u overlijdt, dan mogen de andere personen ieder apart de rekening blijven gebruiken.

#### 10. Wat gebeurt er als u meer op uw rekening rood staat dan u hebt afgesproken?

U spreekt met ons af of u op uw rekening mag rood staan en, zo ja, hoeveel. U mag op uw rekening niet méér rood staan dan we hebben afgesproken. Het kan toch gebeuren dat u meer rood staat op uw rekening dan u met ons hebt afgesproken. Bijvoorbeeld omdat wij de kosten van onze dienstverlening of de rente van een krediet incasseren. Wij noemen dat ongeoorloofd rood staan of een overschrijding. U moet het bedrag dat u meer rood staat dan wij hebben afgesproken direct aan ons terugbetalen, zonder dat wij daarom hoeven te vragen.

Hebt u een afspraak met ons over een krediet op uw rekening? Dan vindt u in de kredietovereenkomst wat er gebeurt als u meer rood staat op uw rekening dan is afgesproken.

Hebt u geen afspraak over een krediet op uw rekening? Dan mag u niet rood staan op uw rekening. Gebeurt dit toch, dan moet u ons rente betalen over het bedrag dat u rood staat. Wij bepalen het rentepercentage. Dit mogen wij altijd aanpassen. De hoogte van het rentepercentage vindt u in de Productkenmerken van Betalen voor Consumenten. Wij boeken het rentebedrag af aan het eind van het kwartaal waarin u ongeoorloofd rood stond op uw rekening. Staat u langer dan 120 dagen rood op uw rekening zonder dat u daarover met ons afspraken hebt gemaakt? Dan zijn wij verplicht om dit te melden bij het Bureau Krediet Registratie.

#### 11. Wat gebeurt er als u overlijdt?

Als u overlijdt, dan hebben uw erfgenamen recht op het geld dat op uw rekening staat. Zij moeten ons dan een verklaring van erfrecht sturen. Of een ander document dat voor ons geldt als een verklaring van erfrecht.

#### 12. Wat gebeurt er als een betaalrekening eindigt?

Een rekening eindigt als u of wij daarvoor kiezen. Wilt u een *betaalrekening* beëindigen? Dan moet u ons dat één maand van tevoren laten weten in een brief. Besluiten wij om uw *betaalrekening* te beëindigen? Dan moeten wij u dat twee maanden van tevoren laten weten. Hebt u nog recht op een rentebedrag over het geld op de rekening? Dan betalen wij u dit rentebedrag. Wij berekenen dan hoe lang het geld op uw rekening heeft gestaan sinds 31 december van het afgelopen jaar. Moet u nog een rentebedrag of andere kosten betalen? Dan trekken wij dat af van het geld op uw rekening. Staat u rood op uw rekening? Dan moet u dit tekort binnen zeven *werkdagen* aan ons betalen. Het geld op de rekening boeken wij over naar een rekening die u kiest. Dat geldt ook voor het rentebedrag als u daar recht op hebt.

## Begrippenlijst

Begrippen	Uitleg
Betaalopdracht(en)	Een opdracht voor een betaling
Overeenkomst	De overeenkomst waarbij deze <i>voorwaarden</i> van toepassing zijn verklaard
Voorwaarden	Deze Voorwaarden voor Private Banking



## 3. Voorwaarden voor betalen

### Inleiding

#### De betaalrekening

1. Hoe bekijkt u de gegevens van uw betaalrekening?
2. Wat is het rentepercentage op uw betaalrekening?

#### Betaalopdrachten

3. Hoe geeft u ons een betaalopdracht?
4. Wilt u dat we een betaalopdracht toch niet uitvoeren?
5. Wanneer voeren wij een betaalopdracht niet uit?
6. Hoe voeren we een betaalopdracht uit?
7. Wat is de datum van ontvangst van een betaalopdracht en binnen hoeveel tijd voeren we een betaalopdracht uit?
8. Wanneer kunt u het geld van een incassobetaling terugboeken?
9. Wanneer mogen wij een incassobetaling terugboeken?
10. Bent u het niet eens met een betaling?

#### Betaalinstrumenten en persoonlijke codes

11. Hoeveel en hoe vaak kunt u betalen en opnemen met een betaalinstrument?
12. Kunt u geld opnemen bij een automaat van een andere bank?
13. Wanneer blokkeren we een betaalinstrument?
14. Wat gebeurt er bij verlies van uw betaalinstrument of bij fraude? Wat gebeurt er als u zich niet houdt aan de instructies voor het veilig omgaan met een betaalinstrument of persoonlijke code?

#### De betaalpas en creditcard

15. Hoe gaat u veilig om met uw betaalpas?
16. Hoe bewaart u uw betaalpas veilig?
17. Hoe gebruikt u uw betaalpas veilig?
18. Hoe betaalt u of neemt u geld op met uw betaalpas met pincode?
19. Hoe betaalt u met uw betaalpas zonder pincode?
20. Hoe kunt u retourpinnen?
21. Wilt u een creditcard?

#### Persoonlijke codes

22. Hoe gaat u veilig om met uw persoonlijke codes?
23. Hoe bewaart u uw persoonlijke codes veilig?
24. Hoe gebruikt u uw persoonlijke codes veilig?

#### Andere afspraken

25. Kunt u gebruikmaken van diensten van derde partijen?
26. Voor welke maatschappijen bemiddelt de bank?
27. Wie is verantwoordelijk als er iets misgaat?
28. Welke garantiestelsels zijn er?
29. Welke kosten betaalt u?
30. Hoe hoort u of er iets verandert?
31. Kunnen wij de overeenkomst tijdelijk stopzetten?
32. Wanneer eindigt de overeenkomst?

#### Begrippenlijst

Informatieblad over het depositogarantiestelsel (DGS)

## Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u *voorwaarden* die te maken hebben met betalen. De naam voor deze *voorwaarden* is 'Voorwaarden voor betalen'. Hierna noemen we ze steeds '*voorwaarden*'.

We hebben verschillende soorten *betaalrekeningen*. Hierop zijn ook de *productkenmerken* van toepassing. Bij deze *voorwaarden* hoort ook een overzicht van de kosten. Dit overzicht heet Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten. De *productkenmerken* en Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten kunt u vinden op onze website [vanlanschotkempen.com/betalen](https://vanlanschotkempen.com/betalen).

In deze *voorwaarden* worden begrippen gebruikt. In de tekst van dit hoofdstuk staan belangrijke begrippen schuingedrukt. Deze begrippen hebben we aan het eind van dit hoofdstuk in een lijst opgenomen. Als u een begrip leest dat schuingedrukt is, kunt u in de begrippenlijst terugvinden wat dit begrip betekent.

## De betaalrekening

### 1. Hoe bekijkt u de gegevens van uw betaalrekening?

1. Alle *betalingen* lopen via uw *betaalrekening*. U bekijkt het overzicht van uw *betaalrekening* via het onderdeel online betalen in Mijn Private Bank (Online Bankieren). Daarop ziet u altijd hoeveel geld er op uw rekening staat, hoeveel u erbij hebt gekregen en hoeveel eraf is gegaan.
2. Wilt u rekeningafschriften via de post krijgen? Dan kunt u dat met ons afspreken. Ook hoe vaak u een rekeningafschrift wilt krijgen. Het kan zijn dat u hiervoor kosten moet betalen aan ons. Deze kosten vindt u in de Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten.

### 2. Wat is het rentepercentage op uw betaalrekening?

1. Voor de *betaalrekening* hanteren wij een rentetrap met rentetreden. Dit betekent dat de hoogte van het rentepercentage waarmee wij het rentebedrag berekenen afhankelijk is van het saldo dat op uw *betaalrekening* staat. Voor iedere rentetrede geldt een afzonderlijk rentepercentage. De rentepercentages kunnen ook negatief zijn. Dit betekent dat u geld aan ons moet betalen. Brengen wij negatieve rente in rekening? Dan mogen wij het rentebedrag afschrijven van het saldo op uw *betaalrekening*. De rentepercentages en de rentetreden zijn variabel. Dit betekent dat wij de rentepercentages en de rentetreden altijd kunnen aanpassen. Wij informeren u altijd vooraf over een aanpassing. De hoogte van de rentepercentages en de rentetreden kunt u vinden op [vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/tarieven](https://vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/tarieven). U kunt het rentepercentage ook opvragen bij uw banker.
2. Als u rood staat op uw *betaalrekening*, moet u een rentebedrag betalen. De hoogte van het rentepercentage kunt u vinden in de *productkenmerken*.
3. Bij sommige betaalrekeningen krijgt of betaalt u een rentebedrag dat is gebaseerd op een rentepercentage in de markt. We noemen dat een referentierentevoet. De hoogte van het rentepercentage kunt u vinden op onze website [vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/tarieven](https://vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/tarieven). Als het rentebedrag dat u krijgt of betaalt afhangt van een referentierentevoet en die rentevoet wijzigt, dan wijzigt uw rentepercentage automatisch. U krijgt daar geen bericht van. Een rentewijziging publiceren wij op het moment dat deze bekend is.

## Betaalopdrachten

### 3. Hoe geeft u ons een betaalopdracht?

1. U kunt ons op verschillende manieren opdracht geven om een *betaling* te doen. Dat kan via Mijn Private Bank, de Banking App, via *betaalinitiatiedienstverleners*, telefonisch, met een overschrijvingsformulier. Daarnaast kunt u betalen met de *betaalpas* die u van ons krijgt of uw creditcard. In sommige situaties kunt u met ons afspreken dat u op een andere manier een *betaalopdracht* geeft.
2. U geeft een *betaalopdracht* direct zelf aan ons, of via de *begunstigde*. Van een *betaling* via de *begunstigde* is bijvoorbeeld sprake als u een *betaling* doet met een *betaalpas*.
3. U kunt een *betaalopdracht* ook laten geven via degene aan wie u betaalt met een *incasso*. Met een *incasso* machtigt u degene aan wie u betaalt om geld van uw rekening over te boeken. U kunt de machtiging inperken. In de *productkenmerken* zijn de mogelijkheden beschreven. U kunt deze machtiging altijd beëindigen door aan de ander te laten weten dat u de machtiging stopzet.

4. Het is ook mogelijk om een *betaalopdracht* te geven via een bevoegde derde partij, een *betaalinitiatiedienstverlener*. U geeft dan via deze partij een *betaalopdracht* ten laste van een *betaalrekening* bij Van Lanschot Kempen. Deze *betaalrekening* moet online beschikbaar zijn. U stemt in met de *betaalopdracht* door deze online te tekenen met de Banking App of de digipas (via Mijn Private Bank).
5. Wat u precies moet doen bij een *betaalopdracht*, hangt af van wat voor soort *betaalopdracht* u geeft. Dat staat beschreven in de *productkenmerken*. Daarin staat bijvoorbeeld hoe u moet laten weten naar welke rekening het geld van de *betaalopdracht* moet. Moet u bij de *betaalopdracht* aangeven naar wie de bank het geld moet overmaken? Dan voeren wij de opdracht alleen uit als u daarbij een zogenoemde unieke identificator opgeeft. Dat is een nummer of een kenmerk dat hoort bij degene aan wie u betaalt, bijvoorbeeld het *IBAN*. In de *productkenmerken* staat beschreven welke gegevens dat zijn.
6. Wilt u weten in hoeveel tijd wij uw *betaalopdracht* uitvoeren? Dat kunt u lezen in de *productkenmerken*. Uiteraard kunt u dit ook vooraf aan ons vragen. Ook de kosten voor de *betaalopdracht* kunt u vooraf opvragen.

#### 4. Wilt u dat we een betaalopdracht toch niet uitvoeren?

1. Hebt u een *betaalopdracht* gegeven, maar wilt u toch niet dat we hem uitvoeren? Dan kunt u hem intrekken. Dit kan tot de datum van ontvangst. Wanneer dat is, staat beschreven in artikel 7 van deze *voorwaarden*. Hoe u de *betaalopdracht* intrekt, staat in de *productkenmerken*.
2. Geeft u de *betaalopdracht* met een overschrijvingsformulier en hebt u dit al verstuurd? Dan kunt u de *betaalopdracht* niet intrekken. Gaat het om een *betaalopdracht* die wij nog bij u controleren? Dan kunt u de *betaalopdracht* nog intrekken op het moment van de controle.
3. Als u een *betaalopdracht* hebt gegeven via de *begunstigde*, dan kunt u deze niet meer intrekken als u daarmee hebt ingestemd.
4. Wilt u een periodieke *betaalopdracht* of een *betaalopdracht* voor op een bepaalde datum intrekken? Dan kan dit tot en met het einde van de laatste *werkdag* vóór de *werkdag* waarop we de *betaalopdracht* uitvoeren.
5. Hebt u anderen een machtiging gegeven voor *incasso*? Dan kunt u de *betaalopdracht* die daarbij hoort weigeren. Dit kan tot en met de laatste *werkdag* vóór de *werkdag* waarop de *incasso* wordt uitgevoerd.
6. U kunt ons vooraf vragen om bepaalde *betaalopdrachten* via *incasso* te blokkeren. In de *productkenmerken* zijn de mogelijkheden hiervoor beschreven.
7. Als u een *betaalopdracht* intrekt, dan kunnen we dat ook doen door het geld van uw rekening af te halen en meteen daarna weer bij te schrijven op uw rekening.

#### 5. Wanneer voeren wij een betaalopdracht niet uit?

1. Wij kunnen besluiten om een *betaalopdracht* niet uit te voeren als er te weinig geld op uw rekening staat. Of als u daardoor meer rood staat dan u mag (ongeoorloofd rood staan). We laten dat aan u weten.
2. In artikel 3.5 staat wat u moet doen bij het geven van een *betaalopdracht*. Houdt u zich daar niet aan, dan voeren wij de *betaalopdracht* niet uit. Is er iets onduidelijk in uw *betaalopdracht*? Dan proberen we eerst de onduidelijkheid samen met u op te lossen. Wij doen daarbij wat we kunnen. Lukt het ons niet om de onduidelijkheid samen met u op te lossen, dan voeren we de *betaalopdracht* niet uit. Als u een unieke identificator moet opgeven, dan hoeven wij niet te controleren of die gegevens juist zijn. Hebben wij het vermoeden dat die gegevens niet juist zijn? Dan zullen wij contact met u opnemen daarover. Dat doen wij binnen de termijn waarbinnen uw *betaalopdracht* zou worden uitgevoerd als u wel de juiste gegevens bij uw opdracht had gegeven. Als u aangeeft dat de gegevens juist zijn of u bent binnen deze termijn niet te bereiken, dan voeren we uw *betaalopdracht* uit met de gegevens die wij van u hebben gekregen, tenzij dat niet mogelijk is.
3. In de volgende situaties voeren we uw *betaalopdracht* ook niet uit.
  - Als u betaalt met een *betaalinstrument* waarbij een maximumbedrag hoort, en u geeft een *betaalopdracht* waarmee u meer zou uitgeven dan het maximumbedrag.
  - Als u niet met de *betaalopdracht* hebt ingestemd.
  - Als u betaalt met een *betaalinstrument* dat is geblokkeerd.
  - Als uw *betaalrekening* is geblokkeerd.
  - Als we ons niet aan de wet houden door de *betaalopdracht* uit te voeren.
  - Als we denken dat er sprake is van fraude. Of als we niet goed kunnen vaststellen dat degene die de *betaalopdracht* geeft bevoegd is om de *betaalopdracht* te geven. Bijvoorbeeld omdat die persoon onder bewind staat.
4. Voeren we uw *betaalopdracht* niet uit, dan laten we u dat weten. We doen dat altijd binnen de tijd die we nodig zouden hebben om de opdracht uit te voeren. Mogen we u volgens de wet niets laten weten, dan krijgt u geen bericht. Als we u iets laten weten, dan doen we dat altijd op de manier waarop we u het beste kunnen bereiken.
5. Als we besluiten om een *betaalopdracht* niet uit te voeren, dan kunnen wij dat ook doen door het geld van uw rekening af te halen en meteen weer bij te schrijven op uw rekening.

## 6. Hoe voeren we een betaalopdracht uit?

1. *Betaalopdrachten* voeren we alleen uit als u met de opdracht instemt. De manier waarop wij dat doen staat in de *productkenmerken*. Als wij bij u telefonisch controleren of een *betaalopdracht* juist is en deze controle lukt niet, dan is er geen sprake van uw instemming.
2. Als u ons een uitgaande *betaalopdracht* geeft via Mijn Private Bank en/of de Banking App, kunnen wij een *IBAN-Naam Check* doen. Daarmee krijgt u een melding als er andere gegevens bekend zijn over de naam en het opgegeven *IBAN*. U besluit zelf wat u doet nadat er een *IBAN-Naam Check* is gedaan. Wij voeren de *betaalopdracht* enkel uit op basis van het opgegeven *IBAN* en u blijft zelf verantwoordelijk voor *betaalopdrachten* die u doet. De *IBAN-Naam Check* wordt in ieder geval niet uitgevoerd bij:
  - *betaalopdrachten* naar rekeningen buiten de EER,
  - *betaalopdrachten* in een vreemde valuta,
  - *incasso-opdrachten*,
  - *batch betaalopdrachten*,
  - *betaalopdrachten* via iDEAL,
  - *betaalopdrachten* met de *betaalpas*.
3. Voor sommige *betaalopdrachten* betaalt u kosten. Die kosten trekken we niet af van het bedrag dat u betaalt. De kosten schrijven wij af van uw *betaalrekening*.
4. Maakt u door een *betaling* geld over in een andere muntsoort dan de muntsoort van uw *betaalrekening*? Dan wisselen we de muntsoort volgens een wisselkoers die in de belangrijkste markt tot stand komt. De koers die we gebruiken, ligt binnen de minimumkoers en maximumkoers van de dag waarop we uw *betaalopdracht* hebben ontvangen. U kunt van ons een indicatie krijgen. Daarbij gebruiken we de wisselkoers van SIX Financial Information. Als u die indicatie van ons krijgt, dan wil dat niet zeggen dat dat de koers is waartegen de wissel uiteindelijk plaatsvindt. Wij zijn niet gebonden aan de indicatie die wij geven. Bij het wisselen gebruiken we een vaste marge. In de *Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten* vindt u wat die vaste marge is.
5. Doet u een *betaling* in een andere muntsoort dan euro's en betaalt u met een *betaalpas*? Dan gebruiken we de wisselkoers van Mastercard. In sommige gevallen betaalt u ook kosten. In de *Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten* kunt u deze kosten vinden.

## 7. Wat is de datum van ontvangst van een betaalopdracht en binnen hoeveel tijd voeren we een betaalopdracht uit?

1. Vanaf de datum dat we een *betaalopdracht* hebben ontvangen, kunnen we pas beginnen om hem uit te voeren. Is de *begunstigde* een rekeninghouder bij een andere bank en ontvangen we de *betaalopdracht* op een dag die geen *werkdag* is? Dan beginnen we op de eerste *werkdag* daarna met de uitvoering, tenzij het een *Instant Payment* betreft. Hebt u gekozen voor 'maandultimo' dan voeren we de opdracht de laatste *werkdag* van de maand uit.
2. Om ervoor te zorgen dat wij uw *betaalopdracht* op een bepaalde dag ontvangen moet u de *betaalopdracht* vóór een bepaald tijdstip op die dag aan ons geven. In de *productkenmerken* staan deze tijdstippen voor elke *betaalopdracht* vermeld. Als wij de *betaalopdracht* na dit tijdstip ontvangen, dan is het tijdstip van de ontvangst van uw *betaalopdracht* de volgende *werkdag*.
3. Geeft u bij uw *betaalopdracht* een latere datum op waarop u wilt dat we hem uitvoeren? Dan is die latere datum de datum van ontvangst van uw *betaalopdracht*. U kunt ook een *betaalopdracht* geven die een aantal keer opnieuw moeten worden uitgevoerd. Dit zijn periodieke *betaalopdrachten*.  
De datum waarop u de periodieke *betaalopdracht* wilt laten uitvoeren, geldt als de datum van ontvangst. Wilt u dat we een periodieke *betaalopdracht* aan het eind van elke maand uitvoeren? Dan is de laatste *werkdag* van de maand de datum van ontvangst.
4. Binnen hoeveel tijd we een *betaalopdracht* uitvoeren, hangt af van twee dingen.
  - In welke muntsoort betaalt u?
  - Naar welk land betaalt u?In het schema hierna ziet u binnen hoeveel *werkdagen* we uw *betaalopdracht* uitvoeren na ontvangst van de *betaalopdracht*.

## Uitvoering betaalopdracht

	Naar landen van de Europese Economische Ruimte*	Naar andere landen
Euro	Binnen enkele seconden ( <i>Instant Payments</i> ) of binnen 1 werkdag	Binnen 4 werkdagen
Andere muntsoorten uit de Europese Economische Ruimte	Binnen 1 werkdag	Binnen 4 werkdagen
Alle andere muntsoorten	Binnen 4 werkdagen	Binnen 4 werkdagen

\* Voor een overzicht met landen van de Europese Economische Ruimte verwijzen wij u naar [vanlanschotkempens.com/private-banking/betalen/landen](https://vanlanschotkempens.com/private-banking/betalen/landen).

Hierop geldt één uitzondering. Geeft u de *betaalopdracht* op papier en is het een *betaalopdracht* die we volgens bovenstaand schema binnen één werkdag uitvoeren? Dan hebben we een extra werkdag nodig om de opdracht uit te voeren.

### 8. Wanneer kunt u het geld van een incassobetaling terugboeken?

1. Betaalt u via een machtiging voor *incasso*? U kunt deze 56 dagen, nadat het geld van uw rekening is geboekt terugboeken.
2. Is uw *betaalopdracht* een *incasso* voor uw creditcard? Dan kunt u die alleen terugboeken als u uitlegt dat het bedrag vooraf niet bekend was en het bedrag van deze *betaling* hoger is dan u had kunnen verwachten.
3. U krijgt het bedrag terug binnen 5 werkdagen na de werkdag waarop we uw vraag hebben gekregen. Wij storten het geld dan weer terug op uw *betaalrekening*. Heeft de incassobetaling of het terugboeken daarvan nog andere gevolgen voor u? Dan zijn wij daarvoor niet verantwoordelijk.

### 9. Wanneer mogen wij een incassobetaling terugboeken?

1. U kunt op uw rekeningafschriften zien dat een incassobetaling is teruggeboekt. Bij de terugboeking staat de reden vermeld. Boeken wij de opdrachten terug dan ontvangt u hiervan ook een bericht in uw Online Bankieren.

### 10. Bent u het niet eens met een betaling?

1. Bent u het niet eens met een *betaling*? Bijvoorbeeld omdat u geen toestemming ervoor hebt gegeven of omdat we de *betaling* volgens u niet goed hebben uitgevoerd? Dan moet u dit zo snel mogelijk schriftelijk aan ons laten weten. U kunt dit controleren op uw elektronische of papieren rekeningafschriften. Doet u dit regelmatig. Controleer uw elektronische rekeningafschriften in ieder geval elke twee weken. Papieren rekeningafschriften controleert u in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Denkt u dat er sprake is van een niet-toegestane of onjuist geïnitieerde of uitgevoerde *betaling*, meldt u dat dan in ieder geval binnen 13 maanden nadat we de *betaalopdracht* hebben uitgevoerd of nadat we hem hadden moeten uitvoeren.
2. Hebt u ons laten weten dat u het niet eens bent met een *betaalopdracht*, omdat u er geen toestemming voor hebt gegeven? Dan wordt de *betaling* teruggedraaid en worden de gevolgen daarvan uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag hersteld tenzij uit onderzoek blijkt dat u wel toestemming hebt gegeven. Duurt dit onderzoek langer, dan kunnen wij het bedrag later bij u terugvorderen. Als uit het onderzoek blijkt dat er aanwijzingen zijn dat u wel toestemming hebt gegeven, dan doen we verder onderzoek. Blijkt daaruit dat u geen toestemming hebt gegeven, dan wordt de *betaling* teruggedraaid en worden de gevolgen daarvan hersteld.
3. Hebt u ons laten weten dat u het niet eens bent met de uitvoering van de *betaalopdracht*? Dan onderzoeken we of wij verantwoordelijk zijn voor de fout. Als blijkt dat dit zo is, dan herstellen we zo snel mogelijk alle gevolgen van deze fout. Zijn wij niet verantwoordelijk? Dan proberen we toch om het bedrag van de *betaalopdracht* op uw rekening terug te krijgen. We doen daarbij wat we kunnen. Als we het bedrag terug kunnen storten op uw rekening, mogen we daarvan het bedrag aftrekken dat we hebben betaald om de gevolgen van de fout te herstellen.
4. Het is mogelijk om *betaalopdrachten* via een *betaalinitiatiedienstverlener* te geven. Is een dergelijke *betaalopdracht* niet goed uitgevoerd dan betalen wij u het bedrag terug.

## Betaalinstrumenten en persoonlijke codes

### 11. Hoeveel en hoe vaak kunt u betalen en opnemen met een betaalinstrument?

1. In de *productkenmerken* vindt u onder het kopje 'Betaalpas' in het artikel 'Wat kunt u doen met uw betaalpas?' meer informatie over de weeklimiet van uw *betaalpas* en welke transacties u met uw *betaalpas* kunt doen.
2. Bij een aantal *betaalinstrumenten* kunt u tijdelijk een andere afspraak maken met ons. Na de tijd waarin de andere afspraak geldig was, worden de afspraken voor het *betaalinstrument* vanzelf weer zoals ze van tevoren waren. We hoeven u hierover geen bericht te sturen.

### 12. Kunt u geld opnemen bij een automaat van een andere bank?

U kunt met uw *betaalpas* geld opnemen van uw rekening bij een geldautomaat van een andere bank. Geld opnemen bij een andere bank valt ook onder deze *voorwaarden*.

### 13. Wanneer blokkeren we een betaalinstrument?

In sommige situaties blokkeren we een *betaalinstrument*. U kunt het dan niet meer gebruiken.

1. We blokkeren een *betaalinstrument* in deze situaties.
  - Als we merken dat dit *betaalinstrument* niet meer veilig is.
  - Als we het vermoeden hebben dat iemand fraudeert met dit *betaalinstrument*. Of als iemand het gebruikt zonder uw toestemming. Bij uw *betaalpas* gaan we ervan uit dat dit zo is als iemand drie keer een verkeerde *persoonlijke code* invoert.
  - Als de kans groot is dat u ons niet meer kunt terugbetalen. Bijvoorbeeld als u rood staat op uw rekening terwijl dat niet mag, of meer rood staat dan is afgesproken.
2. We blokkeren een *betaalinstrument* als u ons laat weten dat het misschien niet meer veilig is. U kunt de melding ook laten doen door een ander die wij hebben goedgekeurd. Bijvoorbeeld door de Bankpassen Meldcentrale (telefoonnummer 0800 0313). Bij het blokkeren vragen wij u nooit om *persoonlijke codes*.
3. Als we een *betaalinstrument* geblokkeerd hebben, zijn er voor ons drie mogelijkheden.
  - Wanneer u dit aan ons vraagt, zorgen wij dat u een nieuw *betaalinstrument* krijgt. We doen dit niet als u ons laat weten dat u er geen meer wilt.
  - We zorgen dat u een nieuwe *persoonlijke code* krijgt.
  - We stoppen de blokkering als er geen reden meer is om het *betaalinstrument* te blokkeren.
4. Als wij zelf besluiten om een *betaalinstrument* te blokkeren, krijgt u daarover van ons een bericht. U krijgt dat vooraf of onmiddellijk nadat we het blokkeren. U krijgt geen bericht als dat in strijd is met de veiligheid of als dat niet mag volgens de wet. Als u ons vraagt om een *betaalinstrument* te blokkeren, dan krijgt u van ons een bericht zodra we dat gedaan hebben.

### 14. Wat gebeurt er bij verlies van uw betaalinstrument of bij fraude? Wat gebeurt er als u zich niet houdt aan de instructies voor het veilig omgaan met een betaalinstrument of persoonlijke code?

Door één van de volgende situaties kunt u geld kwijtraken.

- U bent een *betaalinstrument* kwijt
- Het *betaalinstrument* is gestolen
- Iemand gebruikt het *betaalinstrument*, terwijl dat niet mag

Vermoedt u dat uw *betaalinstrument* niet meer veilig is zoals beschreven in artikel 17 lid 7? Laat ons het dan direct weten. Houdt u zich met opzet niet aan de instructies voor het veilig gebruik van een *betaalinstrument* of *persoonlijke code*? Gedraagt u zich grof nalatig of fraudeert u? Dan betaalt u zelf alle schade. Dit kan gebeuren wanneer u ons niet hebt laten weten dat uw *betaalinstrument* niet meer veilig is (zoals in artikel 17 lid 7).

Verliest u uw *betaalpas* of steelt iemand uw *betaalpas*? Dan kan iemand anders gebruikmaken van uw *betaalpas* bij een automaat waar geen pincode hoeft te worden ingevoerd. Hierdoor kunt u financieel benadeeld worden. Meld daarom verlies of diefstal van uw *betaalpas* onmiddellijk nadat u er achter komt dat u uw *betaalpas* bent kwijtgeraakt. Uit artikel 16 lid 4 volgt dat u elke dag moet controleren of u uw *betaalpas* nog hebt.

## De betaalpas en creditcard

### Uw betaalpas

Als u een betaalrekening hebt bij ons krijgt u daar niet automatisch een *betaalpas* bij. Deze kunt u bij ons aanvragen. Voor de *betaalpas* betaalt u kosten. De *betaalpas* noemen wij de Van Lanschot Kempen Wereldpas. In de Productkenmerken van Betalen voor Consumenten treft u onder het kopje 'Betaalpas' meer informatie daarover aan.

### 15. Hoe gaat u veilig om met uw betaalpas?

Wij verwachten van u dat u uw *betaalpas* op een veilige plek bewaart en dat u deze op een veilige manier gebruikt. U doet uw best om ervoor te zorgen dat anderen geen misbruik van uw *betaalpas* kunnen maken. Wij gaan ervan uit dat u doet wat u kunt. Het is noodzakelijk dat u regelmatig nagaat of wij u informatie hebben verstrekt over hoe u veilig omgaat met een *betaalpas* en wat u daarvoor kunt doen. Hierna staat informatie over hoe u veilig omgaat met *betaalpassen*. Lees deze informatie goed.

Als uw *betaalpas* vervangen wordt, zorgt u er dan voor dat de betaalchip aan de linkerkant van de oude *betaalpas* wordt doorgeknipt en gooit u deze daarna weg. Als u alleen de *betaalpas*, maar niet de betaalchip doormidden knipt, kan een oplichter met de doorgeknipte *betaalpas* (en uw pincode) nog steeds geld opnemen bij een geldautomaat.

### 16. Hoe bewaart u uw betaalpas veilig?

U moet uw *betaalpas* veilig bewaren. Dat doet u zo.

1. Als u de *betaalpas* niet gebruikt, bergt u deze op een plaats op zodat anderen er niet bij kunnen zonder dat u het merkt. Dat kan bijvoorbeeld in uw portemonnee.
2. U bewaart uw *betaalpas* en de portemonnee of een soortgelijke opbergplaats op een plek waar anderen hem niet zien en er ook niet bij kunnen zonder dat u het merkt. Met anderen bedoelen we ook uw partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten, gemachtigden, zaakwaarnemers en medewerkers van Van Lanschot Kempen.
3. U let er goed op dat u uw *betaalpas* niet verliest.
4. U controleert in ieder geval dagelijks of u uw *betaalpas* nog hebt.

### 17. Hoe gebruikt u uw betaalpas veilig?

U moet uw *betaalpas* veilig gebruiken. Dat doet u zo.

1. U geeft de *betaalpas* niet aan iemand anders, ook niet als die persoon u wil helpen. Dat mag wel als u de *betaalpas* gebruikt bij een betaalautomaat en u steeds ziet wat er gebeurt.
2. Wanneer u de *betaalpas* niet op een veilige plaats kunt bewaren, zorg dan dat u deze steeds kunt zien.
3. U controleert altijd of u de *betaalpas* terugkrijgt, nadat u deze hebt gebruikt.
4. U volgt altijd precies de instructies op een geldautomaat of een betaalautomaat over de veiligheid van die automaat.
5. Weet u of vermoedt u dat het in een bepaalde situatie onveilig is om uw *betaalpas* te gebruiken? Dan gebruikt u deze niet en laat u dit ons dan direct weten.
6. Wanneer u de *betaalpas* gebruikt, let u altijd goed op. U laat zich niet afleiden.
7. Vermoedt u dat uw *betaalpas* niet meer veilig is? Laat ons dit dan direct weten. Het telefoonnummer vindt u in de *productkenmerken*. Wanneer is uw *betaalpas* in ieder geval niet meer veilig?
  - Zodra u merkt dat uw *betaalpas* niet meer in uw bezit is of als u niet weet waar deze is.
  - Als u met uw *betaalpas* hebt betaald en u hebt deze daarna niet teruggekregen.
  - Als u met uw *betaalpas* geld opneemt bij een geldautomaat en u hebt deze daarna niet teruggekregen.
  - Als u merkt dat iemand anders dan uzelf met uw *betaalpas* heeft betaald, terwijl u daar geen toestemming voor hebt gegeven.
  - Als u weet of denkt dat iemand uw *persoonlijke code* kent of heeft gezien.

### 18. Hoe betaalt u of neemt u geld op met uw betaalpas met pincode?

U geeft een *betaalopdracht* of u neemt geld op door uw *betaalpas* te plaatsen in een betaal- of geldautomaat. Vervolgens volgt u de instructies, controleert u het bedrag en stemt in met de opdracht door uw pincode in te geven. Deze pincode ontvangt u van ons bij de aanvraag van uw *betaalpas*. Bij contactloze bedragen boven de € 50 vraagt een betaalautomaat ook om een pincode. Dit doet de automaat ook wanneer u in totaal voor € 100 aan contactloze transacties hebt uitgevoerd.

## 19. Hoe betaalt u met uw betaalpas zonder pincode?

U kunt met uw *betaalpas betaalopdrachten* geven zonder pincode in te toetsen. Dit kan bijvoorbeeld bij tol- en parkeerautomaten en bij betaalautomaten. Met een *betaalopdracht* zonder pincode stemt u in door uw *betaalpas* in te voeren in de automaat en de opdracht op de automaat te bevestigen. Is de betaalautomaat geschikt voor contactloos betalen? Dan kunt u bij deze automaat een *betaalopdracht* zonder pincode geven door de *betaalpas* dicht bij de betaalautomaat te houden (contactloos betalen). U activeert contactloos betalen door met uw *betaalpas* eerst een keer een transactie met uw pincode te doen in een geld- of betaalautomaat. Dat kan in Nederland of in het buitenland. Daarna kunt u dus ook contactloos betalen met uw *betaalpas*.

Er zijn steeds meer webshops en apps waar u kunt afrekenen met Apple Pay. U herkent deze dienst aan het logo van Apple Pay. Selecteer Apple Pay tijdens het afrekenen als betaalmiddel. Bevestig vervolgens met uw Face ID, Touch ID of de toegangscode van uw iPhone.

Ook kunt u met de Van Lanschot Kempen Wereldpas online betalen bij bijvoorbeeld een webshop. U kiest voor betalen met uw *betaalpas* op de website waar u wilt betalen en u vult de benodigde betaalpasgegevens in. Deze gegevens kunt u vinden op uw Van Lanschot Kempen Wereldpas. Bij een online *betaling* kan gevraagd worden om de *betaling* te autoriseren via de Banking App.

Tevens is het mogelijk om te betalen door uw betaalpasgegevens van uw Van Lanschot Kempen Wereldpas online achter te laten bij een derde. U spreekt dan met een derde af dat hij bedragen in rekening mag brengen op uw Van Lanschot Kempen Wereldpas. U kunt bijvoorbeeld terugkerende *betalingen* instellen bij favoriete apps en diensten, zoals boodschappen-apps, maaltijdbezorgdiensten, en abonnementen zoals Netflix en Spotify. Ook kunt u betalen voor producten en diensten waarvoor een pre-autorisatie is vereist, zoals hotelboekingen en autoverhuur.

## 20. Hoe kunt u retourpinnen?

1. Retourpinnen is een *betaling* van de winkelier aan u. De winkelier stort het bedrag via uw *betaalpas* terug op uw *betaalrekening*.
2. Retourpinnen kan alleen wanneer de oorspronkelijke aankoop ook met een *betaalpas* is betaald.
3. De winkelier heeft de oorspronkelijke pinbon van de aankoop nodig. Het retourbedrag wordt bijgeschreven op de *betaalrekening* die hoort bij de *betaalpas* die is gebruikt bij het retourpinnen.
4. U ontvangt van de winkelier een retourpinbon. Dit is de bon van de betaalautomaat. Op deze bon staat onder meer de volgende informatie: datum, tijd van het retourpinnen, het bedrag, nummer van de betaalautomaat en de melding dat de transactie is goedgekeurd. De winkelier ondertekent deze bon. Controleer de retourpinbon en bewaar hem goed.

## 21. Wilt u een creditcard?

1. Hebt u in de *overeenkomst* afgesproken dat u een creditcard krijgt? Dan krijgt u via ons de Van Lanschot Kempen Creditcard Gold. Deze creditcard wordt uitgegeven door International Card Services B.V. (ICS).
2. Op de creditcard staat onze naam. De kosten van de creditcard vindt u in de Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten.
3. Voor deze creditcard sluit u een overeenkomst met International Card Services B.V (ICS), niet met ons. De voorwaarden die bij de creditcard horen vindt u op onze website [vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/voorwaarden](https://vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/voorwaarden). Deze voorwaarden kunt u ook vinden op de website van ICS: [www.icscards.nl/ics-info/algemene-voorwaarden](https://www.icscards.nl/ics-info/algemene-voorwaarden).
4. Wij kunnen met ICS afspreken dat we een deel van het werk uitvoeren dat bij een creditcard hoort. Voor zover nodig of vereist machtigt u ons om deze afspraken met de creditcardmaatschappij te maken.
5. De bedragen die u betaalt met uw creditcard, incasseert ICS maandelijks van uw rekening. U dient ervoor te zorgen dat er op dat moment voldoende saldo op uw betaalrekening staat.
6. Wil ICS een bedrag van uw rekening halen, maar lukt dit niet? Dan hebben wij met ICS afgesproken dat wij namens ICS uw rekening met dit bedrag belasten en aan ICS betalen. Wij kiezen zelf in welke situaties we dit doen. Deze afspraak mogen we ook altijd weer beëindigen. Het gevolg kan zijn dat uw rekening ongeoorloofd debet komt te staan en dat u ons rente moet betalen over die debetstand. Als een incasso niet lukt, kan ICS mogelijk uw creditcard blokkeren of de overeenkomst met u beëindigen. Daarover krijgt u dan van ons een bericht.



## Persoonlijke codes

### 22. Hoe gaat u veilig om met uw persoonlijke codes?

U moet uw best doen om te zorgen dat uw *persoonlijke codes* veilig zijn. En om te zorgen dat anderen er geen misbruik van kunnen maken. Wij verwachten dat u doet wat u kunt. Het is noodzakelijk dat u regelmatig nagaat of wij u informatie hebben verstrekt over hoe u zorgvuldig omgaat met een *persoonlijke code* en wat u daarvoor kunt doen. Hierna staat informatie over hoe u veilig omgaat met *persoonlijke codes*. Lees deze informatie goed.

### 23. Hoe bewaart u uw persoonlijke codes veilig?

U moet veilig omgaan met uw *persoonlijke codes* en ze veilig bewaren. Dat doet u zo.

1. Mag u de *persoonlijke code* zelf kiezen? Dan kiest u iets wat niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, familienaam of postcode.
2. Krijgt u de *persoonlijke code* van ons in een brief? Vernietig die dan meteen nadat u hem bekeken hebt.
3. Leer de *persoonlijke code* uit uw hoofd. U mag uw *persoonlijke code* niet noteren, ook niet op papier. Kan het echt niet anders en doet u dit toch? Zorg dan dat anderen hem niet kunnen herkennen. En bewaar die aantekening nooit bij uw *betaalinstrument*.
4. Geef uw *persoonlijke code* niet aan anderen. Met anderen bedoelen we ook uw partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten, gemachtigden, zaakwaarnemers en medewerkers van Van Lanschot Kempen.

### 24. Hoe gebruikt u uw persoonlijke codes veilig?

U moet uw *persoonlijke code* veilig gebruiken. Dat doet u zo.

1. U mag uw *persoonlijke code* alleen zelf gebruiken.
2. Zorg dat anderen uw *persoonlijke code* niet kunnen zien als u die gebruikt. Bent u ergens waar anderen gemakkelijk bij u in de buurt kunnen komen? En bent u bezig de *persoonlijke code* in te voeren? Houd dan uw andere hand boven de toetsen.
3. Laat anderen u niet helpen als u de *persoonlijke code* gebruikt. Met anderen bedoelen we ook uw partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten, gemachtigden, zaakwaarnemers en medewerkers van Van Lanschot Kempen.
4. Geef uw *persoonlijke code* nooit per telefoon, e-mail of op een andere manier door. Dat geldt ook als iemand u telefonisch, per e-mail of persoonlijk benadert en daarbij aangeeft medewerker te zijn van de bank. De bank vraagt nooit om *persoonlijke codes*.

## Andere afspraken

### 25. Kunt u gebruikmaken van diensten van derde partijen?

Het is voor uw *betaalrekening* mogelijk gebruik te maken van betaaldiensten van bevoegde derde partijen. Dit zijn diensten die u kunt afnemen bij een van de volgende betaaldienstverleners.

- *Rekeninginformatiedienstverlener*
- *Betaalinitiatiedienstverlener*

Deze diensten worden aangeboden door respectievelijk *Rekeninginformatiedienstverleners* en *Betaalinitiatiedienstverleners*. Het is ook mogelijk dat beide diensten door eenzelfde partij worden verricht. Deze betaaldienstverleners moeten beschikken over een vergunning. U bepaalt zelf of u gebruik wilt maken van deze diensten. Daarvoor dient u uw expliciete toestemming te geven aan de betreffende betaaldienstverlener. U kunt alleen voor betaalrekeningen die online beschikbaar zijn gebruikmaken van een rekeninginformatiedienst of betaalinitiatiedienst.

### Betaalinitiatiediensten

Hiermee kunt u een door u gekozen bedrijf *betaalopdrachten* laten geven. Dit bedrijf is een betaalinitiatiedienst verlener. Controleer deze *betaalopdracht* voordat u toestemming geeft om deze uit te voeren. Als u ervoor kiest om via een *betaalinitiatiedienstverlener* een *betaalopdracht* te geven dan wordt u via deze dienstverlener doorgeleid naar een scherm van Van Lanschot Kempen. Daar kunt u met de Banking App of uw digipas de *betaalopdracht* goedkeuren. De *betaalopdracht* wordt op dezelfde manier uitgevoerd als een *betaalopdracht* die u rechtstreeks aan ons geeft.

## Rekeninginformatiediensten

Hiermee kunt u een door u gekozen bedrijf inzage geven in het saldo en de transactiegegevens van uw betaal rekening(en). Dit bedrijf is een *rekeninginformatiedienstverlener*. Als u ervoor kiest om uw betaalgegevens te delen met een *rekeninginformatiedienstverlener* dan wordt u via deze dienstverlener doorgeleid naar een scherm van Van Lanschot Kempen. Daar kunt u met de Banking App of uw digipas het inzageverzoek bevestigen/goedkeuren. Vervolgens kan een *rekeninginformatiedienstverlener* 90 dagen lang, 4 keer per dag betaalgegevens van de *betaalrekening(en)* ophalen. Na 180 dagen moet u de toegang voor deze *rekeninginformatiedienstverlener* herbevestigen met de Banking App of uw digipas via een scherm van Van Lanschot Kempen.

## 26. Voor welke maatschappijen bemiddelt de bank?

Wij bemiddelen voor ICS, adviseren u niet en zijn geen mede-eigenaar van ICS. U betaalt ieder jaar een vast bedrag voor de creditcard. ICS brengt de kosten rechtstreeks bij u in rekening, tenzij dit anders is vermeld in de Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten. Wij ontvangen een vergoeding van ICS voor elke Van Lanschot Kempen Creditcard Gold die via ons wordt verstrekt.

## 27. Wie is verantwoordelijk als er iets misgaat?

1. Als u een *betaalopdracht* geeft met een onjuiste unieke identificator dan zijn wij niet aansprakelijk wanneer wij de opdracht niet of niet goed uitvoeren.
2. Als wij een *betaalopdracht* niet goed of niet-tijdig uitvoeren, zijn wij daarvoor aansprakelijk. Daarbij gelden wel alle afspraken in de *voorwaarden* bij de overeenkomst.
3. Voeren we een *betaalopdracht* niet goed uit, omdat we uit uw instructies niet kunnen weten waar het geld naartoe moet? Dan zijn we alleen aansprakelijk als we zelf iets hebben veranderd zonder uw toestemming te vragen.
4. Als we een *betaalopdracht* niet goed uitvoeren, dan betalen wij voor u de volgende bedragen.
  - Het bedrag van de *betaalopdracht*
  - De kosten die u voor de *betaalopdracht* hebt betaald
  - Het rentebedrag dat u aan ons hebt betaald
  - Het rentebedrag dat wij aan u hadden betaald als we de *betaalopdracht* wel goed hadden uitgevoerd
  - Andere schade als gevolg van de fout. Hiervoor betalen we maximaal € 250 per *betaalopdracht*. In sommige gevallen is dat maximum niet redelijk. Dan betalen we meer voor de schade.
5. Is de bank van de *begunstigde* gevestigd in een land buiten de Europese Economische Ruimte? Dan zijn we niet verantwoordelijk voor uw schade als gevolg van het wisselen van een muntsoort, tenzij wij daarbij onzorgvuldig hebben gehandeld.
6. In welke situaties zijn wij niet verantwoordelijk? In situaties die niet normaal zijn of onvoorzien zijn. Ook niet in situaties die wij niet konden voorkomen, terwijl we dat wel geprobeerd hebben. En ook niet in situaties waarin we ons aan de wet moesten houden. Dit betekent dat we in ieder geval in de volgende situaties niet verantwoordelijk zijn.
  - Bij een oorlog of een ander internationaal conflict
  - Bij terrorisme of andere situaties met geweld
  - Als de overheid een maatregel neemt of als overheden van andere landen dat doen
  - Als een toezichthouder voor de financiële dienstverlening een maatregel neemt
  - Als anderen geen zaken met ons willen doen (boycot)
  - Bij een staking
  - Bij storingen in de elektriciteit, telefoon of andere apparatuur, netwerkverbindingen of computerprogramma's; storingen kunnen bij ons zijn, maar ook bij anderen
  - Bij een natuurramp
  - Bij brand
  - Bij wateroverlast
  - Bij een overval
  - Bij een kernramp

## 28. Welke garantiestelsels zijn er?

Als De Nederlandsche Bank constateert dat Van Lanschot Kempen niet meer aan haar verplichtingen kan voldoen, dan gelden het beleggerscompensatiestelsel en het depositogarantiestelsel zoals vastgesteld in de Wet op het financieel toezicht. Op grond hiervan kunnen klanten die voldoen aan bepaalde criteria worden gecompenseerd.

Beide compensatiestelsels zijn uitdrukkelijk niet bedoeld voor de compensatie van verliezen die voortvloeien uit beleggingen.

Aan het eind van dit hoofdstuk treft u het 'Informatieblad over het depositogarantiestelsel (DGS)' aan. Hierin kunt u meer lezen over de manier waarop het depositogarantiestelsel voor u werkt.

Meer informatie over de beide garantiestelsels vindt u op onze website [vanlanschotkempen.com/depositogarantiestelsel](https://vanlanschotkempen.com/depositogarantiestelsel).

### 29. Welke kosten betaalt u?

1. Welke kosten u betaalt, hangt af van de producten en diensten die u afneemt. De kosten vindt u in de Tarieven betaal-diensten en -instrumenten Consumenten.
2. Voor een aantal diensten mogen wij u vragen kosten te betalen. U krijgt daarover altijd vooraf een bericht van ons. In deze situaties mogen we u kosten in rekening brengen.
  - Als u wilt dat wij u op een andere manier een overzicht sturen van uw rekening dan via Online Bankieren of als wij u vaker een overzicht sturen van uw rekening.
  - Als u een extra digipas wilt hebben voor Online Bankieren.
  - Als we voor u geld moeten wisselen in een andere muntsoort.
  - Als u een *betaalopdracht* intrekt en wij voeren dat voor u uit.
  - Als we geld proberen terug te halen in de volgende situatie: een *betaalopdracht* is niet goed uitgevoerd, maar wij zijn daarvoor niet verantwoordelijk.
  - Als u een onduidelijke *betaalopdracht* geeft en we proberen samen met u de onduidelijkheid op te lossen. Dit is beschreven in dit hoofdstuk bij '5. Wanneer voeren wij een *betaalopdracht* niet uit?'
3. Als u via ons een overeenkomst hebt gesloten met een andere organisatie, kan die organisatie u vragen kosten te betalen. Wij zorgen er dan voor dat de kosten van uw rekening naar de andere organisatie gaan. Of de organisatie incasseert de kosten van uw rekening, zoals door ICS voor uw creditcard.
4. Als u ergens kosten voor moet betalen, dan mogen wij die afschrijven van uw *betaalrekening*.

### 30. Hoe hoort u of er iets verandert?

Wij mogen altijd iets veranderen aan deze *voorwaarden*, de *productkenmerken* en de Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten. Wij laten u dat twee maanden voordat de verandering ingaat weten met een schriftelijk bericht. Bent u het niet eens met de veranderingen? Dan kunt u voor de ingangsdatum van de verandering de overeenkomst kosteloos opzeggen voor zover die opzegging betrekking heeft op uw betaalrekeningen. In de volgende situaties hoeven we een verandering niet van tevoren aan u te laten weten. Deze veranderingen mogen meteen ingaan.

- Als het rentepercentage is gebaseerd op een rentepercentage in de markt, bijvoorbeeld de Euribor-rente. We noemen dat een referentierentevoet.
- U hebt een product met een wisselkoers die is gebaseerd op een wisselkoers in de markt. We noemen dat een referentierentewisselkoers.
- We veranderen de limiet van een *betaalinstrument*.

### 31. Kunnen wij de overeenkomst tijdelijk stopzetten?

Moet u volgens de overeenkomst of een andere overeenkomst iets doen en doet u dat niet? Dan kunnen wij een of meer onderdelen van de overeenkomst tijdelijk stopzetten. Dat kunnen wij ook als wij het vermoeden hebben dat u iets niet zult doen, terwijl u dat volgens deze overeenkomst of een andere overeenkomst wel zou moeten.

### 32. Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt wanneer u dat wilt. U stuurt ons dan een maand van tevoren een brief waarin u schrijft dat u de overeenkomst wilt beëindigen. U kunt met ons bespreken of de overeenkomst eerder kan eindigen.

De overeenkomst eindigt ook wanneer wij dat willen. Wij sturen u dan minimaal twee maanden van tevoren een brief. Dat mag ook korter van tevoren als we de overeenkomst beëindigen, omdat u zich niet houdt aan afspraken met ons. Of als u zich niet houdt aan de wet.

## Begrippenlijst

Begrippen	Uitleg
Begunstigde(n)	Degene aan wie u betaalt
Betaalinitiatiedienstverlener(s)	Een betaaldienstverlener die in opdracht van u een betaalopdracht geeft ten laste van uw <i>betaalrekening</i>
Betaalinstrument(en)	Een instrument om een <i>betaling</i> te doen. Dit zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>– een <i>betaalpas</i>,</li> <li>– de middelen om toegang te krijgen tot Online Bankieren,</li> <li>– SEPA-overschrijvingsformulier,</li> <li>– de overige instrumenten die in de <i>productkenmerken</i> worden genoemd.</li> </ul>
Betaalopdracht(en)	Een opdracht voor een <i>betaling</i>
Betaalpas(sen)	Van Lanschot Kempen Wereldpas
Betaalrekening(en)	Een rekening om <i>betalingen</i> te kunnen doen. Onder het begrip <i>betaalrekening</i> vallen niet de effectenrekening en spaarrekening
Betaling(en)	Het opnemen, storten, overmaken van geld van uw <i>betaalrekening</i> of het ontvangen van geld op uw <i>betaalrekening</i>
Consument(en)	De natuurlijke persoon die bij de bank een <i>betaalrekening</i> aanhoudt en die niet handelt in uitoefening van zijn beroep of bedrijf
IBAN	International Bank Account Number, het rekeningnummer van uw <i>betaalrekening</i>
Incasso	Een <i>incasso</i> is een <i>betaalopdracht</i> van uw <i>betaalrekening</i> waarvoor u via de <i>begunstigde</i> (de incassant) de <i>betaalopdracht</i> hebt gegeven. Hiervoor hebt u toestemming (een machtiging) gegeven aan de <i>begunstigde</i> .
Instant Payment	SEPA-Betaalopdracht van uw <i>Betaalrekening</i> in euro's naar een andere <i>betaalrekening</i> , die direct wordt uitgevoerd indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>– de bank van de <i>begunstigde</i> <i>Instant Payments</i> ondersteunt én in Nederland gevestigd is;</li> <li>– het bedrag van de <i>betaalopdracht</i> niet hoger is dan € 250.000;</li> <li>– er geen sprake is van een periodieke of geagendeerde <i>betaling</i> dan wel een <i>betaling</i> via iDEAL.</li> <li>– de <i>begunstigde</i> op het moment dat u de <i>betaalopdracht</i> geeft geen gebruikmaakt van de overstapservice.</li> </ul> <p>U ontvangt zelf direct bedragen op uw <i>betaalrekening</i> als de andere bank ook <i>Instant Payments</i> ondersteunt. Het kan voorkomen dat uw <i>Instant Payment</i> niet direct wordt uitgevoerd omdat wij deze extra willen controleren. In dat geval verwerken wij uw opdracht uiterlijk de volgende <i>werkdag</i>.</p>
Overeenkomst	De overeenkomst waarbij deze <i>voorwaarden</i> van toepassing zijn verklaard.
Persoonlijke code(s)	Een code die wij aan u hebben verstrekt en waarmee u met een <i>betaalinstrument</i> een <i>betaling</i> kunt doen, bijvoorbeeld een pincode of een code voor Online Bankieren
Productkenmerken	Dit zijn de <i>Productkenmerken</i> van Betalen voor Consumenten. Hierin vindt u een beschrijving van de belangrijkste kenmerken kosten en condities van onze betaaldiensten en betaalproducten
Rekeninginformatiedienstverlener(s)	Een betaaldienstverlener die in opdracht van u saldo en betaalgegevens van uw <i>betaalrekening(en)</i> kan opvragen.
Voorwaarden	Dat zijn deze <i>Voorwaarden</i> voor Betalen
Werkdag(en)	Alle dagen van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur. Daaronder vallen niet de officiële Nederlandse feestdagen, Goede Vrijdag en 1 mei. In de <i>productkenmerken</i> kan een <i>werkdag</i> anders zijn bepaald.

## Informatieblad over het depositogarantiestelsel (DGS)

### Basisinformatie over de bescherming van tegoeden

#### Tegoeden aangehouden bij Van Lanschot Kempen worden beschermd door

Het Nederlandse wettelijke Depositogarantiestelsel, uitgevoerd door De Nederlandsche Bank N.V. (DNB)<sup>1</sup>

#### Limiet van de bescherming

De limiet is € 100.000 per rekeninghouder per bank<sup>2</sup>. Uw bank maakt gebruik van de volgende merknamen: Van Lanschot Kempen en Evi (van Lanschot).

#### Indien u meer rekeningen heeft bij dezelfde bank

Al uw tegoeden bij dezelfde bank worden bij elkaar opgeteld. Op het totaal wordt de limiet van € 100.000 toegepast<sup>2</sup>

#### Indien u een gezamenlijke rekening heeft met een andere persoon/andere personen

De limiet van € 100.000 is op elke rekeninghouder afzonderlijk van toepassing<sup>3</sup>

#### Termijn voor terugbetaling indien een bank niet langer aan haar verplichtingen kan voldoen

7 dagen<sup>4</sup>

#### Munteenheid van terugbetaling

Euro

#### Contact

De Nederlandsche Bank N.V.  
Postbus 98, 1000 AB Amsterdam  
Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam (bezoekadres)  
E-mail: [info@dnb.nl](mailto:info@dnb.nl)  
Meer informatie: [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl) onder 'Depositogarantiestelsel'

#### Telefoon

Bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur  
Vanuit Nederland: 0800 0201068  
Vanuit het buitenland: + 31 20 524 91 11

#### Aanvullende belangrijke informatie

In het algemeen vallen alle particuliere rekeninghouders en bedrijven onder het Depositogarantiestelsel. Voor bepaalde tegoeden geldt een uitzondering. Deze worden op de website van het verantwoordelijke Depositogarantiestelsel vermeld. Ook zal uw bank u op verzoek meedelen of bepaalde producten al dan niet zijn gedekt. Als een rekening onder de dekking valt, zal de bank dit ook bevestigen op het rekeningafschrift.

's-Hertogenbosch, januari 2024

<sup>1</sup> Uw tegoeden zijn gedekt door het Nederlandse wettelijke Depositogarantiestelsel. Indien uw bank failliet gaat, worden uw tegoeden terugbetaald tot € 100.000.

<sup>2</sup> Algemene beschermingslimiet. Indien een tegoed niet beschikbaar is voor de rekeninghouder omdat een bank niet aan haar financiële verplichtingen kan voldoen, worden de rekeninghouders terugbetaald door het Nederlandse Depositogarantiestelsel. De terugbetaling bedraagt ten hoogste € 100.000 per bank. Dit betekent dat alle tegoeden bij dezelfde bank bij elkaar worden opgeteld om te bepalen welk bedrag wordt gedekt. Als een rekeninghouder bijvoorbeeld een spaarrekening met € 90.000 en een betaalrekening met € 20.000 heeft, dan ontvangt hij of zij een terugbetaling van slechts € 100.000. Dit geldt ook als een bank onder verschillende merknamen actief is. Van Lanschot Kempen NV handelt onder de namen Van Lanschot Kempen en Evi (van Lanschot). Heeft u tegoeden onder deze merknamen, dan zijn deze tegoeden samen gedekt tot € 100.000.

<sup>3</sup> Beschermingslimiet voor gezamenlijke rekeningen. Bij gezamenlijke rekeningen geldt de limiet van € 100.000 voor elke rekeninghouder afzonderlijk. In het geval dat op het moment van het faillissement van uw bank door u een tegoed wordt aangehouden dat direct verband houdt met de koop of verkoop van een particuliere eigen woning, is een dergelijk tegoed onder het Depositogarantiestelsel voor een periode van drie maanden na storting van het tegoed tot maximaal € 500.000 aanvullend beschermd. Verdere informatie kunt u vinden op: <http://www.dnb.nl> onder 'Depositogarantiestelsel'.

<sup>4</sup> Terugbetaling. Het verantwoordelijke depositogarantiestelsel is het Nederlandse wettelijke Depositogarantiestelsel dat wordt uitgevoerd door De Nederlandsche Bank N.V. (DNB); Postbus 98, 1000 AB Amsterdam; bezoekadres: Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam; telefoon (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur) vanuit Nederland: 0800 0201068, vanuit het buitenland + 31 20 524 91 11; e-mail: [info@dnb.nl](mailto:info@dnb.nl); website: [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl) onder 'Depositogarantiestelsel'. Het zal uw deposito's (tot € 100.000) uiterlijk binnen 7 (zeven) werkdagen terugbetalen. Als u binnen deze termijn geen terugbetaling heeft ontvangen, moet u zelf contact opnemen met het Depositogarantiestelsel; het is namelijk mogelijk dat u uw geld niet meer kunt terugvragen na het verstrijken van een bepaalde termijn. Verdere informatie kunt u vinden op: <http://www.dnb.nl> onder 'Depositogarantiestelsel'.

## 4. Voorwaarden voor online diensten

### Inleiding

#### Online diensten

1. Wat hebt u nodig om onze online diensten te kunnen gebruiken?
2. Wat moet u weten als u onze online diensten gebruikt?
3. Kunt u nieuwe rekeningen online gebruiken?
4. Hoe krijgt u toegang tot onze online diensten?
5. Hoe zorgt u dat u onze online diensten veilig gebruikt?
6. Hoe weten wij of u toestemming geeft?
7. Wanneer zijn wij niet verantwoordelijk voor schade?
8. Wanneer eindigt het gebruik van een online dienst voor u?
9. Mogen wij iets veranderen aan de voorwaarden voor online diensten?

### Inleiding

De *voorwaarden* in dit hoofdstuk gaan over al onze online diensten. Daarmee bedoelen we alle manieren waarmee u op een elektronische manier met ons of via ons met een derde kunt handelen. U krijgt toegang tot onze online diensten via Online Bankieren of een app. Met onze online diensten kunt u bijvoorbeeld het volgende doen:

- informatie bekijken, zoals de bij- en afschrijvingen op uw rekening(en);
- opdrachten geven, bijvoorbeeld geld overboeken of opdrachten geven om te beleggen;
- andere (rechts)handelingen verrichten, zoals het sluiten van een *overeenkomst* voor een nieuwe rekening.

Via een online dienst kunt u met ons een *overeenkomst* sluiten, wijzigen of beëindigen. U ontvangt hiervan van ons een bevestiging. In het bericht laten wij u weten wanneer een *overeenkomst* ingaat, wijzigt of eindigt. Via sommige online diensten kunt u bepaalde gegevens wijzigen. U ontvangt van ons een bevestiging indien uw gegevens via een online dienst zijn gewijzigd.

Onze online diensten kunnen worden gebruikt door uzelf of een ander. Dat kunnen de personen zijn met wie u samen een rekening hebt, maar ook met iemand die u hebt gemachtigd om Online Bankieren te gebruiken. Voordat u gebruik kunt maken van een online dienst sluit u een *overeenkomst*. In die *overeenkomst* staat welke rekening(en) u kunt gebruiken met Online Bankieren. Ook staat daarin welke andere personen met welke rekening(en) gebruik kunnen maken van Online Bankieren.

Om gebruik te kunnen maken van een Van Lanschot Kempen app moet u toegang hebben tot onze online diensten via Online Bankieren. Door gebruik te maken van een app sluit u automatisch een *overeenkomst* voor het gebruik van die app. De personen die gebruik kunnen maken van online diensten via Online Bankieren kunnen ook (beperkt) gebruikmaken van de app waarin deze diensten worden aangeboden.

### Online diensten

#### 1. Wat hebt u nodig om onze online diensten te kunnen gebruiken?

1. U zorgt zelf voor de juiste apparatuur, verbinding en software die nodig zijn om een online dienst te kunnen gebruiken. U zorgt ervoor dat de geïnstalleerde software die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software zijn bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's. Installeer geen illegale software. Download uw software of apps altijd via officiële websites en app-stores. De *overeenkomsten* hiervoor sluit u zelf met anderen, zonder ons. Wij zijn geen partij bij die *overeenkomsten*. De kosten hiervoor betaalt u ook zelf.

2. Wij verwachten dat u op de goede manier omgaat met de apparatuur, verbinding en programma's. Hoe u uw apparatuur moet beschermen vindt u op onze website [vanlanschotkempen.com/private-banking](https://www.vanlanschotkempen.com/private-banking) onder 'Veilig online bankieren'. U mag er geen schade mee veroorzaken voor ons of voor anderen. Ook moet u ze gebruiken volgens onze instructies wanneer u gebruikmaakt van online diensten.
3. Beveilig de toegang tot de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken met een toegangscode of wachtwoord.
4. Wij mogen in onze administratie informatie bewaren en gebruiken over de apparatuur, verbinding en programma's die u gebruikt, bijvoorbeeld het IP-adres van uw computer of een kenmerk van uw smartphone. Wij bewaren deze informatie alleen als dat nodig is of kan zijn voor onze online diensten.

## 2. Wat moet u weten als u onze online diensten gebruikt?

1. Bij het gebruik van online diensten horen instructies en afspraken. U moet zich daar altijd aan houden.
2. Wij mogen extra eisen stellen aan of beperkingen aanbrengen in bepaalde onderdelen van onze online diensten. We mogen bijvoorbeeld bepalen hoe vaak u iets kunt doen of dat er een maximumbedrag geldt.
3. Wij mogen eisen stellen aan de apparatuur, verbinding en programma's die u gebruikt voor onze online diensten.
4. Wij mogen altijd de instructies, afspraken en *voorwaarden* voor het gebruik van online diensten veranderen. Ook mogen wij altijd iets veranderen aan Online Bankieren, de apps of een onderdeel daarvan. U krijgt over deze veranderingen van ons een bericht. Of u leest er een bericht over via Online Bankieren, de app of op de website van Van Lanschot Kempen.
5. Wij mogen een online dienst of een onderdeel daarvan tijdelijk uitschakelen. Bijvoorbeeld voor onderhoud. U krijgt daarvan dan een bericht of u leest er een bericht over via Online Bankieren of een app.
6. Wij mogen besluiten uw opdracht of verzoek via Online Bankieren of een app niet uit te voeren als we daarvoor een goede reden hebben (zwaarwegende reden of overmacht).
7. U zorgt er voor dat alle gebruikers die u hebt gemachtigd voor online diensten alle (veiligheids)regels in deze *voorwaarden* kennen en zich daaraan houden.

## 3. Kunt u nieuwe rekeningen online gebruiken?

Opent u nog een rekening nadat u al gebruikmaakt van Online Bankieren? En is deze rekening geschikt voor Online Bankieren? Dan valt die rekening automatisch onder de *overeenkomst*. U gebruikt deze rekening automatisch ook via Online Bankieren, tenzij u bij het openen van de rekening aangeeft dat u dat niet wilt. Dit geldt alleen voor u en de persoon of personen met wie u de rekening hebt. Een rekening die u gebruikt met Online Bankieren kunt u gebruiken met een app als voor die rekening de betreffende online dienst in een app beschikbaar is.

## 4. Hoe krijgt u toegang tot onze online diensten?

1. U kunt op de volgende manieren inloggen om toegang te krijgen tot een online dienst:
  - met een beveiligingscalculator (digipas of Banking App) met een *persoonlijke code*;
  - u maakt gebruik van inloggegevens bijvoorbeeld een combinatie van gebruikersnaam en een wachtwoord, een toegangscode die u zelf via Online Bankieren hebt gekozen of een door uzelf gekozen toegangscode of vingerafdruk in combinatie met een Van Lanschot Kempen app. Als u zelf een toegangscode kiest, zorg er dan voor dat deze niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortedatum, of postcode met huisnummer. De toegangscode kiest u bij het registreren van de app.
2. De manieren van inloggen zijn van ons. Ook de ideeën erachter en de technologie die we gebruiken, zijn van ons. Dat noemen we intellectueel of industrieel eigendom. U mag de ideeën en technologie niet gebruiken voor iets anders.
3. Wij mogen van u vragen om op een andere manier in te loggen. U moet dan bijvoorbeeld een nieuw wachtwoord of toegangscode gebruiken.
4. Raakt u een digipas kwijt of maakt u hem stuk? Dan kunt u aan ons een nieuwe vragen. De kosten daarvan moet u betalen. Raakt u inloggegevens of de *persoonlijke code* van uw digipas kwijt? Belt u dan met uw adviseur of Client Services. Deze afdeling kunt u op *werkdagen* bereiken van 8.30 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur, telefoon 0800 1737, vanuit het buitenland +31 73 687 18 97.
5. Bent u uw toegangscode van een app vergeten? Dan kunt u zelf een nieuwe toegangscode kiezen. U moet daarvoor de app verwijderen en deze vervolgens opnieuw downloaden en registreren. Tijdens dit registratieproces kunt u een nieuwe toegangscode kiezen.

## 5. Hoe zorgt u dat u onze online diensten veilig gebruikt?

1. U gaat zorgvuldig om met uw inloggegevens en *persoonlijke codes*.
2. Als u bent ingelogd in Online Bankieren, controleert u steeds of u in de beveiligde omgeving bent. De instructies hiervoor vindt u op onze website [vanlanschotkempen.com/private-banking](https://vanlanschotkempen.com/private-banking) onder 'veilig online bankieren'. Gebruik bij het downloaden van een app altijd de officiële app-store die hoort bij het besturingssysteem van uw toestel.
3. Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken via Online Bankieren of sluit uw app.
4. U houdt inloggegevens, *persoonlijke codes* en de toegangscode geheim. U mag ze niet aan anderen geven. U geeft ook de beveiligingscalculator niet aan anderen. Met anderen bedoelen we ook familie, huisgenoten, personen met wie u samen een rekening hebt of gemachtigden. Wanneer u gebruikmaakt van de mogelijkheid om in te loggen met uw vingerafdruk, dan mag u dit alleen doen als u de enige bent die een vingerafdruk op uw toestel heeft geregistreerd.
5. Geef uw inloggegevens, *persoonlijke code* of toegangscode nooit per telefoon, e-mail of op een andere manier door. Dat geldt ook als iemand u telefonisch, per e-mail of persoonlijk benadert en daarbij aangeeft medewerker te zijn van de bank. De bank vraagt nooit op deze wijze om *persoonlijke codes*.
6. Zorg ervoor dat niemand kan meekijken wanneer u uw inloggegevens, *persoonlijke codes* of toegangscode gebruikt. U mag uw inloggegevens, *persoonlijke codes* of toegangscode niet noteren, ook niet op papier. U mag uw inloggegevens, *persoonlijke codes* of toegangscode niet zo bewaren dat iemand anders daarvan kennis kan nemen. Weet of denkt u dat iemand anders uw inloggegevens of *persoonlijke codes* kent? Laat dit dan meteen aan ons weten. Doe dit ook als u weet of denkt dat iemand anders het apparaat heeft waarop u een Van Lanschot Kempens app geregistreerd hebt. En doe dit ook wanneer u weet of denkt dat iemand anders uw digipas heeft. Belt u dan met Client Services. Deze afdeling kunt u op *werkdagen* bereiken van 8.30 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur, telefoon 0800 1737, vanuit het buitenland +31 73 687 18 97. Weet of denkt u dat iemand anders uw toegangscode kent? Zorgt u er in dat geval zo spoedig mogelijk voor dat u uw toegangscode wijzigt met de app. U kunt er in die situatie ook voor kiezen om de app te verwijderen en opnieuw te registreren. U kunt ook bellen met een medewerker van Client Services die het gebruik van de app kan blokkeren. Deze afdeling kunt u op *werkdagen* bereiken van 8.30 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur, telefoon 0800 1737, vanuit het buitenland +31 73 687 18 97.
7. Als u ons hebt laten weten dat u niet meer veilig kunt inloggen, schakelen we de betreffende online dienst of diensten tijdelijk voor u uit. Als we zeker weten dat het probleem met de veiligheid is opgelost, schakelen we de betreffende online dienst(en) weer in. Een Van Lanschot Kempens app kunt u zelf weer inschakelen door de app opnieuw te downloaden en te registreren.

## 6. Hoe weten wij of u toestemming geeft?

Geeft u via een online dienst een opdracht of doet u een andere (rechts) handeling? Dan moet u die meestal bevestigen met een van de manieren om in te loggen en uw persoonlijk code, de toegangscode of een digitale handtekening. Als een online dienst wordt gebruikt of een *overeenkomst* wordt aangegaan met uw inloggegevens, persoonlijke code, toegangscode of digitale handtekening, dan bent u gebonden aan de opdracht die u hebt opgegeven of andere (rechts)handeling, zoals het sluiten van een *overeenkomst*, die u hebt verricht.

## 7. Wanneer zijn wij niet verantwoordelijk voor schade?

1. Hebt u schade? Dan zijn wij in de volgende situaties niet verantwoordelijk.
  - Als Online Bankieren of een app of een onderdeel daarvan niet werkt
  - Als u een opdracht geeft of een andere (rechts)handeling verricht en wij voeren die niet of niet op tijd uit. We zijn wel aansprakelijk als de wet dat dwingend bepaalt
  - Als u bij ons een berekening laat maken en daarin klopt iets niet
  - Als wij u informatie geven waarin een fout zit of we sturen de informatie te laat
  - Als inloggegevens of wachtwoorden niet werken
  - Als uw of onze apparatuur of programma's niet goed werken
  - Gebruikt iemand anders inloggegevens of beveiligingscalculator terwijl dat niet mag? Dan zijn wij pas aansprakelijk vanaf het moment dat we daarvan een melding krijgen. Anders bent uzelf aansprakelijk voor de schade.
  - Als u zich niet houdt aan deze *voorwaarden* of aan andere *voorwaarden* bij de *overeenkomst*
  - Als u zich niet houdt aan onze instructies
2. Hebt u door het gebruik van een online dienst schade of door een storing hiervan gevolgschade of immateriële schade? Dan zijn wij daarvoor niet aansprakelijk.



## 8. Wanneer eindigt het gebruik van een online dienst voor u?

1. Is uw *overeenkomst* voor Online Bankieren beëindigd? Dan sluiten we voor u het gebruik van Online Bankieren en de apps af, behalve als wij daar een aparte afspraak over maken met u. De *overeenkomst* voor het gebruik van een Van Lanschot Kempen app eindigt door het verwijderen van die app van uw apparaat. Als uw gebruik van online diensten is beëindigd, dan kunt u niet meer inloggen. En degenen die u een machtiging hebt gegeven, kunnen dat ook niet meer. U geeft dan, indien van toepassing, de beveiligingscalculator aan ons terug.
2. Als wij dat nodig vinden, mogen wij online dienst(en) of een onderdeel daarvan definitief beëindigen voor u en eventuele gemachtigden. We kunnen ook besluiten om het tijdelijk te beëindigen. Wij mogen dat in ieder geval doen als u degene bent van wie de rekening is en u komt in één van de volgende situaties.
  - U overlijdt
  - U gaat failliet, krijgt surseance van *betaling* of komt onder curatele te staan
  - Iemand legt beslag op uw vermogen of op een deel daarvan, ook als u uw vermogen moet laten beheren door een bewindvoerder of beheerder
  - U valt onder een wettelijke regeling voor schuldsanering
  - U handelt in strijd met de *voorwaarden* en instructies voor online diensten
  - U of wij zeggen de rekening op
  - Bij ontbinding, opheffing, fusie en/of splitsing of overdracht van (een aanmerkelijk deel van) het bedrijf van de rechtspersoon
  - U gaat bij ons weg als klant
3. U kunt het gebruik van online diensten beëindigen. Dat kunt u niet als u Online Bankieren gebruikt met een machtiging van iemand anders. U laat ons één maand van tevoren weten wat u wilt beëindigen. Ook wij kunnen onze online diensten of een onderdeel waarvan u gebruikmaakt voor u beëindigen. We laten u dat dan ook één maand van tevoren weten. Is het in een bepaalde situatie niet redelijk om te verwachten dat u of wij één maand van tevoren een bericht sturen? Dan mag het ook korter van tevoren.
4. Hebt u het gebruik van onze online diensten beëindigd? En hebt u opdrachten gegeven die we nog niet hadden uitgevoerd? Dan zijn wij niet verplicht om die uit te voeren.
5. Krijgt u toegang tot de online diensten terwijl u nog geen klant bent van ons? Dan kunt u wel alvast gebruikmaken van Online Bankieren om een *overeenkomst* met ons aangaan. Als u geen gebruik maakt van ons aanbod om een *overeenkomst* binnen de door ons genoemde termijn aan te gaan, beëindigen wij uw toegang tot de online diensten en kunt u geen gebruik meer maken van de Banking App en Online Bankieren. U bent dan ook geen klant geworden. Wij hebben het recht om u als klant te weigeren. U wordt klant als wij een *overeenkomst* voor u klaar zetten in Online Bankieren en u deze *overeenkomst* digitaal accepteert.

## 9. Mogen wij iets veranderen aan de voorwaarden voor online diensten?

1. Wij mogen de *voorwaarden* voor online diensten veranderen. Minimaal 30 dagen voordat de verandering ingaat, krijgt u hierover een bericht. Of u leest er een bericht over via Online Bankieren of een app.
2. Bent u het niet eens met een verandering van de *voorwaarden*? Dan moet u ons dit laten weten. Dit kan tot uiterlijk vijf dagen voordat de verandering ingaat. Wij sluiten onze online diensten dan voor u af. Of we sluiten de betreffende online dienst waarmee de verandering te maken heeft. Behalve als we zeggen dat u toch gebruik kunt blijven maken van onze online diensten.

's-Hertogenbosch, September 2023

## 5. Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempens

Wij zijn ons als bank bewust van onze maatschappelijke functie. Wij willen een betrouwbare, dienstbare en transparante bank zijn. Daarom houden wij zo goed mogelijk rekening met de belangen van al onze klanten, medewerkers, aandeelhouders, andere kapitaalverschaffers en de samenleving als geheel.

Deze Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempens (ABV) zijn in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld. Dit is gebeurd in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Ook is er overleg geweest met VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO Nederland en ONL voor Ondernemers.

De ABV zijn in gebruik vanaf 1 maart 2017. De tekst is op 29 augustus 2016 door de Nederlandse Vereniging van Banken neergelegd onder nummer 60/2016 bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam.

### Artikel 1. Toepasselijkheid

De ABV gelden voor alle producten en diensten en de hele relatie tussen u en ons. Regels die speciaal voor een product of dienst gelden, vindt u in de daarvoor geldende *overeenkomst* of de daarbij behorende *bijzondere voorwaarden*.

1. In deze Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempens (ABV) staan basisregels waaraan wij ons moeten houden en u ook. Deze gelden voor alle producten en diensten die u van ons afneemt of zal afnemen en de hele relatie die u met ons heeft of zal hebben. Het gaat hier om rechten en verplichtingen van u en van ons.
2. Voor onze dienstverlening sluit u een of meer *overeenkomsten* met ons voor producten of diensten die u bij ons afneemt. Als er in de *overeenkomst* een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV.
3. Als u voor een product of dienst een *overeenkomst* sluit, kunnen er bij de *overeenkomst* *bijzondere voorwaarden* horen. In die *bijzondere voorwaarden* staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst. Een voorbeeld van *bijzondere voorwaarden*:

Het kan zijn dat u een *overeenkomst* sluit om een *betaalrekening* te openen. Bij die *overeenkomst* kunnen dan *bijzondere voorwaarden* voor betalen horen.

Als er in de *bijzondere voorwaarden* een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV. Maar als u een *consument* bent, kan die bepaling geen rechten of bescherming verminderen die de ABV aan u toekennen.

4. Verder geldt:
  - a) Het kan zijn dat u zelf ook algemene *voorwaarden* gebruikt (bijvoorbeeld als u een onderneming heeft). Dan gelden de ABV en niet uw eigen algemene *voorwaarden*. Uw eigen algemene *voorwaarden* gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken.
  - b) Het kan zijn dat u (ook) een relatie heeft met een buitenlandse vestiging van ons. Deze kan lokale *voorwaarden* hebben, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de wetgeving die in dat land geldt. Als er in die lokale *voorwaarden* een bepaling staat die strijdig is met een bepaling in de ABV of een bepaling in de Nederlandse *bijzondere voorwaarden*, dan gaan op dat punt de lokale *voorwaarden* voor.

### Artikel 2. Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende *overeenkomsten* en de daarbij behorende *bijzondere voorwaarden* kunnen dit niet veranderen.

Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

### **Artikel 3. Activiteiten en doeleinden**

Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.

1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:
  - a) uw activiteiten en doelen
  - b) waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
  - c) hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.

Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.

2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.

### **Artikel 4. Niet-openbare informatie**

Niet-openbare informatie hoeven wij niet te gebruiken.

1. Bij onze dienstverlening aan u kunnen wij gebruikmaken van informatie die wij van u krijgen. Ook mogen wij bijvoorbeeld informatie gebruiken die openbaar is. Openbare informatie is informatie waarmee iedereen bekend kan zijn, bijvoorbeeld omdat die informatie in de krant staat of op het internet.
2. Het kan zijn dat wij buiten onze relatie met u informatie hebben die niet openbaar is. U mag niet van ons verlangen dat wij deze informatie gebruiken voor onze dienstverlening aan u. Deze informatie kan vertrouwelijk of koersgevoelig zijn.

#### **Een voorbeeld**

Het kan zijn dat bij ons vertrouwelijk bekend is dat het met een beursgenoteerde onderneming financieel slecht of juist heel goed gaat. Wij mogen die informatie dan niet gebruiken bij een beleggingsadvies aan u.

## Artikel 5. Inschakeling derden

Wij mogen anderen inschakelen. Als wij dit doen, moeten wij zorgvuldig te werk gaan.

1. Wij mogen bij onze dienstverlening anderen inschakelen en werkzaamheden uitbesteden. Als wij dit doen bij de uitvoering van een *overeenkomst* met u, dan verandert hierdoor niet dat wij uw aanspreekpunt en contractspartij zijn.

### Een paar voorbeelden

- a) Zaken, waardepapieren, effecten of financiële instrumenten kunnen wij door een ander laten bewaren. Wij mogen dit namens u of op eigen naam doen.
- b) Bij de uitvoering van het betalingsverkeer zijn ook anderen betrokken.

Wij kunnen anderen ook inschakelen bij onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld om onze systemen te laten functioneren.

2. Het kan zijn dat u ons een volmacht geeft voor één of meer bepaalde rechtshandelingen. Met die volmacht kunnen wij deze rechtshandelingen namens u verrichten. U bent dan daaraan gebonden. Voor volmachten die wij van u hebben geldt in ieder geval:
  - a) Als bij de uitvoering een wederpartij betrokken is, mogen wij ook zelf als wederpartij optreden.

### Een voorbeeld

Wij hebben uw volmacht om onder andere tegoeden die u bij ons heeft, aan onszelf te verpanden (zie artikel 24 lid 1 ABV). Als wij die volmacht gebruiken, verpanden wij uw tegoeden namens u aan ons.

- b) Wij mogen de volmacht ook doorgeven aan een ander. Die ander kan dan de volmacht gebruiken. Wij zijn zorgvuldig bij de keuze van de ander aan wie wij de volmacht doorgeven.
  - c) Als onze onderneming (gedeeltelijk) wordt voortgezet door een ander, bijvoorbeeld als gevolg van fusie of splitsing, dan kan die ander ook van de volmacht gebruik maken.
3. Wij kiezen anderen die wij inschakelen met de nodige zorgvuldigheid. Heeft u zelf een ander ingeschakeld of aangewezen, dan zijn de gevolgen van die keuze voor u.

## Artikel 6. Risico van verzendingen

Voor wie is het risico van verzendingen?

1. Het kan zijn dat wij in uw opdracht geld verzenden of financiële instrumenten (zoals aandelen of obligaties). Het risico van verloren gaan of beschadiging van de verzending is dan voor ons. Als de verzending bijvoorbeeld verloren gaat, vergoeden wij u de waarde.
2. Het kan ook zijn dat wij in uw opdracht andere zaken of waardepapieren verzenden, zoals een eigendomsbewijs van bepaalde goederen (bijvoorbeeld een cognossement). Het risico van verloren gaan of beschadiging van de verzending is dan voor u. Veroorzaken wij echter schade doordat wij onzorgvuldig te werk gaan bij de verzending, dan komt die schade voor onze rekening.

## Artikel 7. Informatie over u en uw vertegenwoordiger

Wij hebben gegevens nodig over u en uw vertegenwoordiger. Wijzigingen geeft u aan ons door.

### 1. Informatie

Wij zijn wettelijk verplicht uw identiteit te controleren. Als wij daarom vragen geeft u ons onder meer de volgende informatie:

- a) Informatie over natuurlijke personen
  - i. voor-en achternamen, geboortedatum, woonplaats en burgerservicenummer.  
U werkt mee aan de controle van uw identiteit door ons een geldig identiteitsbewijs te laten zien dat wij hiervoor geschikt vinden, zoals een paspoort.
  - ii. burgerlijke staat en huwelijks- of partnerschapsgoederenregime.  
Van die informatie kan afhangen of u voor bepaalde handelingen elkaars toestemming nodig heeft of dat u eventueel gemeenschappelijk vermogen heeft waarop vorderingen verhaalbaar zijn.
- b) Informatie over zakelijke klanten  
rechtsvorm, inschrijvingsnummer in het Handelsregister en/of andere registers, statutaire vestigingsplaats, btw-nummer, inzicht in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur.

U werkt eraan mee dat wij deze informatie kunnen controleren. Wij gebruiken deze informatie bijvoorbeeld voor de nakoming van wettelijke verplichtingen of voor onze dienstverlening aan u.

Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Uw vertegenwoordiger moet die informatie aan ons geven en eraan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren. Die vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld zijn:

- a) een wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige (meestal moeder/vader)
- b) een gevolmachtigde
- c) een bestuurder van een rechtspersoon.

### 2. Wijzigingen doorgeven

Veranderingen in gegevens over u en uw vertegenwoordiger moeten meteen aan ons worden doorgegeven. Dit is belangrijk voor de uitvoering van onze wettelijke verplichtingen en onze dienstverlening aan u.

Het kan ook zijn dat u eerst geen vertegenwoordiger nodig heeft voor uw bankzaken, maar later wel. Dit moet dan meteen aan ons worden doorgegeven.

Denkt u bijvoorbeeld aan de volgende situaties:

- a) uw vermogen komt onder bewind
- b) u komt onder curatele
- c) u komt in een schuldsaneringsregeling, krijgt (voorlopige) surseance van *betaling* of gaat failliet, of
- d) u kunt om een andere reden niet zelf alle rechtshandelingen (onaantastbaar) verrichten.

### 3. Opslaan van informatie

Wij mogen de informatie registreren en bewaren. Soms zijn wij daartoe zelfs verplicht. Ook mogen wij van de documenten waaruit deze informatie blijkt, bijvoorbeeld een paspoort, een kopie maken voor onze administratie. Wij houden ons hierbij aan de geldende privacyregelgeving.

## Artikel 8. Handtekening

Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?

1. Het kan nodig zijn dat u uw handtekening gebruikt om uw akkoord te geven aan een opdracht of een andere handeling die u met ons verricht. Er zijn handgeschreven handtekeningen en elektronische handtekeningen. Om uw handgeschreven handtekening te kunnen herkennen, willen wij weten hoe deze eruit ziet. Wij kunnen u vragen om een voorbeeld van uw handgeschreven handtekening en daarbij nadere aanwijzingen geven. U voldoet dan hieraan. Dit geldt ook voor uw vertegenwoordiger.

2. Wij mogen op het voorbeeld van uw handtekening afgaan, totdat u ons meedeelt dat uw handtekening is veranderd. Dit geldt ook voor de handtekening van uw vertegenwoordiger.
3. Het kan zijn dat u of uw vertegenwoordiger in verschillende rollen tegenover ons optreedt. Het is namelijk mogelijk zelf klant te zijn en daarnaast vertegenwoordiger van een of meer anderen. Zo kan het zijn dat u zelf als klant een *betaalrekening* bij ons heeft en u daarnaast van een andere klant een volmacht heeft om van zijn *betaalrekening betalingen* te doen. Als u of uw vertegenwoordiger in de ene rol een voorbeeld van uw handtekening aan ons geeft, geldt dit voorbeeld ook in alle andere rollen waarin u of uw vertegenwoordiger met ons handelt.

## Artikel 9. Vertegenwoordiging en volmacht

U kunt zich door iemand laten vertegenwoordigen maar wij kunnen hieraan regels stellen. Wijzigingen geeft u meteen door. U en uw vertegenwoordiger houden elkaar op de hoogte.

### 1. Vertegenwoordiging

U kunt zich laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde of andere vertegenwoordiger. Wij kunnen regels en beperkingen stellen aan vertegenwoordiging. Denkt u bijvoorbeeld aan regels over vorm en inhoud van een volmacht. Als uw vertegenwoordiger namens u handelt, bent u daaraan gebonden.

Wij zijn niet verplicht om met uw vertegenwoordiger te (blijven) handelen. Het kan zijn dat wij dit weigeren, bijvoorbeeld wegens:

- a) bezwaar tegen de persoon van de vertegenwoordiger (bijvoorbeeld omdat deze zich misdraagt)
- b) twijfel over de geldigheid of de inhoud van de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

Uw gevolmachtigde mag zijn volmacht niet doorgeven aan een ander, tenzij wij dit goedvinden. Dit is belangrijk om bijvoorbeeld te voorkomen dat uw rekening verkeerd kan worden gebruikt.

### 2. Wijziging in vertegenwoordiging

Als de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger (of diens vertegenwoordiger) verandert of niet (meer) bestaat, deelt u dit meteen schriftelijk aan ons mee. Zolang wij deze mededeling niet van u hebben ontvangen, mogen wij aannemen dat die bevoegdheid ongewijzigd bestaat. U mag er niet van uitgaan dat wij op andere wijze, bijvoorbeeld via openbare registers, te weten komen dat de bevoegdheid is veranderd of niet (meer) bestaat.

Na uw mededeling dat de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger is veranderd of niet (meer) bestaat, hebben wij enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Het kan zijn dat uw vertegenwoordiger voor of enige tijd na die mededeling nog een opdracht had gegeven. Als de uitvoering daarvan redelijkerwijs niet is te voorkomen, dan bent u daaraan gebonden.

### 3. Uw vertegenwoordiger houdt zich aan dezelfde regels als u. U informeert elkaar.

Alle regels die voor u gelden in uw relatie met ons, gelden ook voor uw vertegenwoordiger. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw vertegenwoordiger zich daaraan houdt. Ook moeten u en uw vertegenwoordiger elkaar steeds goed blijven informeren over alles wat er in uw relatie met ons van belang kan zijn.

#### Een voorbeeld

Uw vertegenwoordiger heeft een bankpas waarvan hij of zij namens u gebruik kan maken. Die vertegenwoordiger moet zich dan aan dezelfde veiligheidsvoorschriften houden als u. Als wij deze voorschriften aan u bekendmaken, geeft u deze meteen aan uw vertegenwoordiger door.

## Artikel 10. Persoonsgegevens

Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

1. Wij mogen persoonsgegevens van u en uw vertegenwoordiger verwerken. Dit geldt ook voor gegevens over producten en diensten die u van ons afneemt. Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie geven over een bepaald iemand. Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens zoals uw geboortedatum, adres of geslacht. Verwerken van persoonsgegevens betekent onder meer verzamelen, bewaren en gebruiken hiervan.

Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen deze groep. Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze dienstverlening. Denkt u bijvoorbeeld aan anderen die wij inschakelen om onze systemen te laten functioneren of bij het uitvoeren van het betalingsverkeer.

Wij houden ons hierbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes.

2. Uitwisseling van gegevens kan meebrengen dat er gegevens terechtkomen in landen waar persoonsgegevens minder worden beschermd dan in Nederland.

Bevoegde autoriteiten van landen waar persoonsgegevens zich tijdens of na verwerking bevinden, kunnen naar die gegevens een onderzoek instellen.

## Artikel 11. (Beeld- en geluid)opnamen

Maken wij beeld-/geluidopnamen van u?

1. Soms maken wij beeld- en/of geluidopnamen bij onze dienstverlening. Het kan zijn dat u daarop voorkomt. Als wij opnamen maken, houden wij ons daarbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes. Wij maken bijvoorbeeld opnamen voor:
  - a) Een goede bedrijfsvoering en kwaliteitsbewaking  
Wij kunnen bijvoorbeeld telefoongesprekken opnemen voor scholing van onze werknemers.
  - b) Bewijslevering  
Wij kunnen bijvoorbeeld een opname maken van:
    - i. een opdracht die u ons telefonisch geeft, of
    - ii. de telefonische melding die u aan ons doorgeeft van verlies of diefstal van uw bankpas.
  - c) Criminaliteitsbestrijding  
Een voorbeeld: beeldopnamen bij geldautomaten.
2. Als u recht heeft op een kopie van een beeld- en/of geluidopname of een uitgeschreven tekst van een geluidopname, geeft u ons eerst de informatie die ons helpt om de opname terug te vinden. Denkt u hierbij aan de plaats, datum en tijd van de opname.

## Artikel 12. Continuïteit in dienstverlening

Wij proberen te zorgen voor voorzieningen die goed werken. Storingen en onderbrekingen kunnen zich echter voordoen.

Onze dienstverlening is afhankelijk van (technische) voorzieningen zoals apparatuur, computers, software, systemen, netwerken en internet. Wij proberen ervoor te zorgen dat die voorzieningen goed werken. Wat mag u hiervan verwachten? Niet dat er nooit een storing of onderbreking is. Helaas zijn die niet altijd te voorkomen. Wij hebben daar ook niet altijd zelf invloed op. Soms zal een (korte) onderbreking in de dienstverlening nodig zijn voor werkzaamheden zoals onderhoud. Wij streven ernaar, binnen redelijke grenzen, storingen en onderbrekingen te vermijden of anders binnen redelijke tijd met een oplossing te komen.

## Artikel 13. Overlijden klant

Na uw overlijden.

1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven, bijvoorbeeld door een familielid.

Het kan zijn dat u voor uw overlijden ons nog een opdracht heeft gegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan een *betaalopdracht*. Totdat wij het schriftelijk bericht van uw overlijden hebben ontvangen, mogen wij opdrachten van u of uw vertegenwoordiger blijven uitvoeren. Na het overlijdensbericht hebben wij nog enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Hierdoor kan het gebeuren dat wij een opdracht die wij voor of enige tijd na het overlijdensbericht ontvangen, toch nog (blijven) uitvoeren. Uw nalatenschap is daaraan gebonden als de uitvoering redelijkerwijs niet meer was te voorkomen.

2. Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.
3. Het kan zijn dat u meer dan één erfgenaam heeft. Aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen hoeven wij niet te voldoen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over *betalingen* via uw rekening.
4. Het kan zijn dat nabestaanden niet weten waar de overledene rekeningen aanhield. Zij kunnen dan voor informatie terecht bij het digitale loket dat banken gezamenlijk hiervoor hebben ingericht op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken of een andere daarvoor in te richten voorziening.

## Artikel 14. Berichten aan de klant

Waarheen sturen wij berichten voor u?

1. Verschillende mogelijkheden om met u te communiceren  
Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internetbankieren.

2. Post  
U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door.

Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij documenten, verklaringen en andere informatie op ons eigen adres voor u achterlaten. Deze gelden dan als door u ontvangen.

Het kan zijn dat u samen met een of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het ons opgegeven adres. Als gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk van hun adressen wij de post sturen.

3. Internetbankieren  
Als u internetbankieren bij ons heeft, kunnen wij daar verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie voor u plaatsen. U zorgt ervoor dat u die berichten zo spoedig mogelijk leest.

Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

4. E-mail  
Het kan zijn dat wij met u afspreken dat wij u per e-mail berichten. In dat geval zorgt u ervoor dat u dit bericht zo spoedig mogelijk leest.



## Artikel 15. Nederlandse taal

In welke taal communiceren wij met u en wanneer is er een vertaling nodig?

1. De communicatie tussen u en ons gaat in het Nederlands. Dit is anders als wij daarover met u een andere afspraak maken. Zo wordt in het internationale zakelijke bankverkeer vaak voor het Engels gekozen.
2. Als u een document voor ons heeft in een andere taal dan het Nederlands, mogen wij een vertaling verlangen in het Nederlands. Een vertaling in een andere taal is alleen toegestaan als wij daarmee akkoord zijn. De kosten van het maken van de vertaling zijn voor u. De vertaling moet worden gemaakt door:
  - a) een vertaler die in Nederland is beëdigd voor de taal van het document, of
  - b) iemand anders die wij daarvoor geschikt vinden.

## Artikel 16. Gebruik van communicatiemiddelen

Zorgvuldigheid en veiligheid bij communicatie.

Om te voorkomen dat er met communicatie iets fout gaat, gaat u veilig en zorgvuldig om met communicatiemiddelen. Dit betekent bijvoorbeeld dat u uw computer of andere apparatuur zo goed mogelijk beveiligt tegen virussen, schadelijke software (malware, spyware) en ander misbruik.

## Artikel 17. Gegevens en opdrachten

Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening.

1. Voor de uitvoering van onze dienstverlening hebben wij informatie van u nodig. Als wij daarom vragen, geeft u die aan ons. Het kan ook zijn dat wij u niet om informatie vragen, maar dat u behoort te begrijpen dat wij die nodig hebben. Ook die informatie geeft u ons dan.

### Een voorbeeld

Stel u heeft voor uw beleggingen een beleggersprofiel. Als er iets verandert waardoor financiële risico's minder acceptabel voor u zijn, moet u zelf uw beleggersprofiel laten aanpassen.

2. Uw opdrachten, mededelingen en andere verklaringen moeten tijdig, duidelijk, volledig en juist zijn. Als u bijvoorbeeld een *betaling* wilt laten uitvoeren, vermeldt u het juiste rekeningnummer van de rekening waar de *betaling* naartoe moet.

Wij kunnen nadere regels stellen voor uw opdrachten, mededelingen of andere verklaringen van u aan ons. Als wij dit doen, leeft u die na. Als wij bijvoorbeeld een formulier of communicatiemiddel voorschrijven, gebruikt u dat.

3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen. Wij stellen u daarvan op de hoogte.

In bijzondere gevallen mogen wij een opdracht of gevraagde dienst weigeren, ook al is aan alle eisen voldaan. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat wij een vermoeden van misbruik hebben.

## Artikel 18. Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.

1. Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben in uw relatie met ons. Hieraan worden wettelijk hoge eisen gesteld. Onze administratie geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt.
2. De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen.

## Artikel 19. Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens

U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.

### 1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten

Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst.

U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.

### 2. Fouten melden en schade beperken

Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:

- a) Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken.

#### Een voorbeeld

U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt. Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.

- b) Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.
- c) Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding.

### 3. Eerder verstrekte gegevens

Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt en uw verzoek redelijk is. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen waarover wij u vooraf informeren. Wij hoeven eerder verstrekte informatie niet aan u te geven als wij daarvoor een goede reden hebben.

## Artikel 20. Goedkeuring opgaven bank

Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.

## Artikel 21. Bewaar- en geheimhoudingsplicht

U gaat zorgvuldig om met codes, formulieren en passen. Als misbruik aannemelijk is, meldt u dit meteen.

1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.
2. Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas, of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.
3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).

## Artikel 22. Tarieven en vergoedingen

Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.

1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan provisie, rente en kosten.
2. Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de tarieven voor onze vergoedingen. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren. Als wij door een duidelijke vergissing aan onze kant geen vergoeding of tarief met u hebben afgesproken, dan mogen wij u maximaal een vergoeding in rekening brengen volgens het tarief dat wij in vergelijkbare gevallen hanteren.
3. Wij kunnen een tarief steeds wijzigen, tenzij wij met u voor een vaste periode een vaste vergoeding hebben afgesproken. Tariefwijzigingen kunnen bijvoorbeeld volgen uit marktomstandigheden, verandering van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichhouders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefwijziging informeren.
4. Wij mogen de vergoeding voor onze dienstverlening van uw rekening afboeken. Het kan gebeuren dat door deze afboeking een tekort op uw rekening ontstaat. Dit tekort vult u dan meteen aan door extra geld op uw rekening te zetten. U moet daar zelf aan denken en dit ook doen als wij er niet om vragen. U hoeft het tekort niet aan te vullen als wij uitdrukkelijk met u hebben afgesproken dat het tekort is toegestaan.

## Artikel 23. Creditering onder voorbehoud

Stel dat u verwacht via ons een *betaling* te ontvangen. Het komt voor dat wij dan bereid zijn hierop een voorschot aan u te geven. Dit wordt teruggedraaid als er met die *betaling* toch iets misgaat.

Als wij een bedrag voor u ontvangen, dan heeft u dat bedrag van ons tegoed. Soms komt het voor dat wij het tegoed al voor u boeken terwijl wij het bedrag nog niet (definitief) hebben ontvangen. Op die manier kunt u het geld alvast gebruiken. Wij maken het voorbehoud dat wij de boeking van het tegoed weer mogen terugdraaien, als wij zelf het bedrag niet voor u ontvangen of dit weer moeten teruggeven. Zo is het mogelijk dat wij de uitbetaling van een cheque terugdraaien omdat deze achteraf vals of ongedekt blijkt. Als het de *betaling* van een cheque betreft, wijzen wij u bij de uitbetaling op ons voorbehoud.

Bij het terugdraaien van de boeking gelden de volgende regels:

- a) Als de muntsoort bij boeking van het tegoed is gewisseld, mogen wij de muntsoort weer terugwisselen naar de oorspronkelijke muntsoort. Dit doen wij tegen de koers van het moment van terugwisselen.
- b) Het kan gebeuren dat wij kosten maken in verband met het terugdraaien van de boeking. Die kosten zijn voor u. Dit kunnen bijvoorbeeld de kosten van het terugwisselen zijn.

## Artikel 24. Pandrecht op onder andere uw goederen

U geeft ons een pandrecht op onder andere uw tegoeden bij ons en aandelen waarin u via ons belegt. Dit pandrecht geeft ons zekerheid voor de voldoening van uw schulden.

1. U moet ons goederen in pand geven als zekerheid voor uw schulden. Hierbij geldt:
  - a) U verbindt zich de volgende goederen inclusief nevenrechten (zoals rente) aan ons in pand te geven:
    - i. alle (geld)vorderingen die u op ons heeft of zal hebben (waarbij het niet uitmaakt hoe u de vordering verkrijgt)
    - ii. al het navolgende voor zover wij dit voor u onder ons (zullen) hebben of voor u (zullen) beheren, al dan niet met inschakeling van derden en al dan niet in een verzameldepot: roerende zaken, waardepapieren, muntgeld, bankbiljetten, aandelen, effecten en andere financiële instrumenten
    - iii. alles wat er voor de verpande goederen in de plaats komt (zoals een verzekeringsuitkering bij verlies of beschadiging van het goed).Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
  - b) De verpanding van de goederen is tot zekerheid voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
  - c) U geeft de goederen, voor zover mogelijk, aan ons in pand. Deze inpandgeving komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
  - d) U geeft ons een volmacht om de goederen namens u aan onszelf te verpanden en dit ook steeds bij herhaling te doen. U hoeft daarom niet telkens zelf aparte pandakten te ondertekenen. Deze volmachtverlening komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV. Voor deze volmacht geldt verder:
    - i. De volmacht houdt ook in dat wij namens u steeds alles mogen doen wat nodig of nuttig is voor de verpanding, zoals bijvoorbeeld het doen van mededeling van de verpanding.
    - ii. Deze volmacht is onherroepelijk. U kunt de volmacht dus niet intrekken. De volmacht eindigt zodra onze relatie met u is geëindigd en volledig is afgewikkeld.
    - iii. Wij mogen de volmacht doorgeven aan een ander. Dit betekent dat ook die ander de verpanding kan uitvoeren.

### Een voorbeeld

Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, kan het bijvoorbeeld gebeuren dat wij de uitvoering van de verpanding overlaten aan een van die andere rechtspersonen.

- e) U garandeert ons dat u bevoegd bent de goederen aan ons te verpanden. U garandeert ons ook dat anderen daarop nu of later geen (pand)recht of aanspraak hebben of zullen hebben, tenzij wij uitdrukkelijk anders met u overeenkomen.
2. Voor het pandrecht op de goederen geldt verder:
    - a) U kunt ons om vrijgave vragen van een of meer verpande goederen. Hieraan moeten wij voldoen, als de overblijvende goederen waarop wij een pandrecht houden, ons voldoende dekking geven voor de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Met vrijgave bedoelen wij hier dat u de goederen kunt gebruiken voor transacties in het kader van de overeengekomen dienstverlening (bijvoorbeeld gebruik van uw tegoeden voor het doen van *betalingen*). Bij goederen die wij voor u onder ons hebben, betekent vrijgave dat wij de goederen aan u teruggeven. Andere vormen van vrijgave zijn mogelijk als wij dat uitdrukkelijk nader met u overeenkomen.
    - b) Wij mogen ons pandrecht gebruiken om *betaling* te verkrijgen van onze vorderingen op u. Dit betekent onder meer:
      - i. Als u in verzuim bent met de voldoening van onze vorderingen op u, mogen wij de verpande goederen (laten) verkopen. De opbrengst mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u. Denkt u bij verzuim bijvoorbeeld aan het geval dat u ons op een bepaalde datum moet betalen en u dit niet doet. Wij zullen niet méér verpande goederen (laten) verkopen dan, volgens een redelijke beoordeling, nodig is voor de voldoening van onze vorderingen op u.
      - ii. Als wij een pandrecht hebben op vorderingen van u op ons, mogen wij die vorderingen ook innen. De ontvangen *betaling* mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u, zodra die vorderingen opeisbaar zijn.
      - iii. Als wij ons pandrecht hebben gebruikt voor de voldoening van onze vorderingen op u, zullen we u dit zo spoedig mogelijk laten weten.

## Artikel 25. Verrekening

Wij mogen uw tegoeden en uw schulden bij ons tegen elkaar wegstrepen.

1. Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u 'wegstrepen' tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Wij mogen ook verrekenen als:
  - a) onze vordering niet opeisbaar is
  - b) uw vordering niet opeisbaar is
  - c) de vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden
  - d) onze vordering voorwaardelijk is.
2. Als wij dit artikel willen gebruiken om niet-opeisbare vorderingen te verrekenen, geldt er een beperking. Wij maken dan alleen van deze verrekenbevoegdheid gebruik in de volgende gevallen:
  - a) Iemand legt beslag op uw vordering op ons (bijvoorbeeld het tegoed op uw bankrekening) of probeert zich daarop op een andere manier te verhalen.
  - b) Iemand krijgt een beperkt recht op uw vordering op ons (bijvoorbeeld een pandrecht op het tegoed op uw bankrekening).
  - c) U draagt uw vordering op ons aan iemand over.
  - d) U bent failliet of heeft (voorlopige) surseance van *betaling*.
  - e) Voor u geldt een wettelijke schuldsaneringsregeling of een andere insolventieregeling.

Deze beperking geldt niet als de vorderingen luiden in verschillende muntsoorten. In dat geval mogen wij wel altijd verrekenen.

3. Als wij volgens dit artikel gaan verrekenen, zullen wij u daarover vooraf, of anders zo snel mogelijk daarna, informeren. Wij houden ons bij de verrekening aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.
4. Vorderingen in verschillende muntsoorten verrekenen wij tegen de wisselkoers van de dag van verrekening.

## Artikel 26. Zekerheden

Als wij dit vragen geeft u ons zekerheid voor de *betaling* van uw schulden. Dit artikel bevat enkele regels die voor zekerheden van belang kunnen zijn.

1. U verbindt zich om meteen (aanvullende) zekerheid voor uw schulden aan ons te geven, als wij dat vragen. Deze zekerheid kan bijvoorbeeld zijn een pand- of hypotheekrecht op een goed van u. Voor de zekerheid die u ons moet geven, geldt verder:
  - a) De zekerheid is voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
  - b) U hoeft niet meer zekerheid te geven dan redelijkerwijs nodig is. Maar u moet ervoor zorgen dat onze zekerheid op ieder moment voldoende is voor de voldoening van de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Bij de beoordeling hiervan wordt rekening gehouden met uw risicoprofiel, ons kredietrisico op u, de (dekkings)waarde van eventuele zekerheid die wij al hebben, een eventueel gewijzigde beoordeling van zulke factoren, en alle andere factoren of omstandigheden waarvan wij aannemelijk kunnen maken dat deze voor ons van belang zijn.
  - c) U moet ons de zekerheid geven die wij wensen. Als wij bijvoorbeeld een pandrecht vragen op uw voorraden, kunt u niet in plaats daarvan een pandrecht geven op uw inventaris.
  - d) Het geven van zekerheid kan ook zijn dat u ermee instemt dat een derde die zekerheden van u krijgt of heeft gekregen, zich voor u borg of garant stelt en daarvoor verhaal kan nemen op die zekerheden. Die instemming houdt dan ook in dat wij ons tegenover die derde borg of garant voor u mogen stellen en daarvoor verhaal kunnen nemen op zekerheden die wij van u krijgen of hebben gekregen.
  - e) Als wij in plaats van bestaande zekerheid andere zekerheid wensen, moet u daaraan voldoen.

Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.

2. Als een andere bank (een deel van) onze onderneming voortzet en u daardoor klant wordt van die andere bank, is er de vraag of die andere bank gebruik kan maken van onze pand- en hypotheekrechten voor uw schulden. Voor het geval hierover bij de vestiging van het pandrecht of hypotheekrecht geen uitdrukkelijke afspraak is gemaakt geldt als afspraak dat dit pand- of hypotheekrecht niet alleen bedoeld is als zekerheid voor ons maar ook voor die andere bank. Als de zekerheden gelden voor schulden die u in de toekomst aan ons heeft, gelden zij mede voor schulden die u in de toekomst aan die andere bank heeft.
3. Wij kunnen onze pand- of hypotheekrechten op ieder moment geheel of gedeeltelijk door opzegging beëindigen. Dit betekent bijvoorbeeld ook dat wij kunnen bepalen dat het pand- of hypotheekrecht wel blijft bestaan maar voortaan niet meer alle vorderingen dekt waarvoor dit aanvankelijk is gevestigd.
4. Als wij nieuwe zekerheid krijgen, blijven bestaande zekerheden gelden. Dit is alleen anders als wij dit uitdrukkelijk met u afspreken. Denkt u aan het geval dat wij met u afspreken dat u nieuwe zekerheid geeft om bestaande zekerheid te vervangen.
5. Het kan zijn dat wij volgens eerdere algemene (bank)voorwaarden al zekerheden, rechten op zekerheden en bevoegdheden om te verrekenen hebben. Deze (blijven) gelden naast de zekerheden, rechten op zekerheden en verrekenbevoegdheden die wij volgens deze ABV hebben.

### **Artikel 27. Onmiddellijke opeisbaarheid**

U moet aan uw verplichtingen voldoen. Als u dit niet doet, kunnen wij al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken.

U komt uw verplichtingen aan ons tijdig, volledig en op de juiste manier na. Met verplichtingen bedoelen wij niet alleen geldschulden die u aan ons heeft, maar ook andere verplichtingen. Denkt u bijvoorbeeld aan uw zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 2 ABV. Het kan zijn dat u toch in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Voor dat geval geldt het volgende:

- a) Wij mogen dan al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken, dus ook de vorderingen uit een *overeenkomst* die u wel correct nakomt. Wij maken van dit recht geen gebruik als uw verzuim van weinig betekenis is en houden ons aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.

#### **Een voorbeeld**

Stel u heeft bij ons een betaalrekening waarop u volgens de afspraken met ons maximaal € 500 rood mag staan terwijl u een keer € 900 rood staat. U heeft dan een niet toegestaan tekort van € 400 op uw betaalrekening. Als u daarnaast een woningfinanciering bij ons heeft, is dit tekort geen voldoende reden om uw woningfinanciering op te eisen. U moet dan natuurlijk wel aan al uw verplichtingen uit de woningfinanciering voldoen en het tekort snel aanzuiveren.

- b) Als wij onze vorderingen opeisbaar maken, doen wij dat door een verklaring. Wij vertellen u daarin waarom wij dat doen.

### **Artikel 28. Bijzondere kosten**

Welke bijzondere kosten kunnen wij u in rekening brengen?

1. Het kan zijn dat wij worden betrokken bij een geschil tussen u en een ander, bijvoorbeeld een beslag of een procedure. Dit kan dan voor ons kosten meebrengen. Die kosten moet u volledig aan ons vergoeden. Wij zijn immers geen partij bij het geschil tussen u en die ander. Denkt u bijvoorbeeld aan de kosten voor de behandeling van een beslag dat een schuldeiser van u legt op uw tegoeden bij ons. Kosten kunnen bijvoorbeeld ook zijn de kosten van inschakeling van een advocaat.
2. Er kunnen ook andere bijzondere kosten voor ons ontstaan in verband met onze relatie met u. Deze moet u aan ons vergoeden voor zover dit redelijk is. Denkt u hierbij aan taxatiekosten, advieskosten en kosten van extra rapportages. Wij vertellen u waarom de kosten nodig zijn. Als er voor bijzondere kosten een wettelijke regeling is, wordt die toegepast.

## **Artikel 29. Belastingen en heffingen**

Belastingen en heffingen in verband met onze dienstverlening aan u komen voor uw rekening.

Uit onze relatie met u kunnen belastingen, heffingen en dergelijke voortvloeien. Deze vergoedt u aan ons. Denkt u aan bedragen die wij moeten betalen in verband met onze dienstverlening aan u (bijvoorbeeld een aan de overheid verschuldigde vergoeding bij de vestiging van zekerheden). Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken.

## **Artikel 30. Vorm mededelingen**

Hoe kunt u ons iets laten weten?

Als u ons iets wilt laten weten, doet u dat schriftelijk. Wij kunnen aangeven dat u dit op een andere manier mag of moet doen, bijvoorbeeld per internetbankieren, e-mail of telefoon.

## **Artikel 31. Incidenten en calamiteiten**

Uw medewerking bij (dreigende) incidenten en calamiteiten.

Het kan gebeuren dat een ernstige gebeurtenis onze dienstverlening dreigt te verstoren, verstoort of heeft verstoord. Denkt u bijvoorbeeld aan een aanval van hackers op het bancaire internetsysteem. Wij kunnen u binnen redelijke grenzen vragen ons te helpen om ongestoorde dienstverlening mogelijk te maken en schade zoveel mogelijk te voorkomen. U moet hieraan voldoen. Noodzakelijk is wel dat u altijd controleert of de vraag van ons afkomstig is. Neemt u bij twijfel contact met ons op.

## **Artikel 32. Nietigheid of vernietigbaarheid**

Wat is het gevolg als een bepaling ongeldig blijkt?

Stel dat een bepaling in de ABV nietig is of wordt vernietigd. Die bepaling is dan ongeldig. In plaats van die ongeldige bepaling geldt dan een bepaling die zoveel mogelijk daarop lijkt en wel geldig is. De overige bepalingen in de ABV blijven gewoon geldig.

## **Artikel 33. Toepasselijk recht**

Hoofregel: op de relatie tussen u en ons is het Nederlandse recht van toepassing.

Op onze relatie met u is het Nederlandse recht van toepassing. Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken.

## **Artikel 34. Klachten en geschillen**

Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?

1. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Als u niet tevreden bent, laat u ons dat weten. Wij kijken dan of wij u een passende oplossing kunnen bieden. Informatie over de klachtenprocedure staat op onze website en is ook verkrijgbaar bij onze kantoren.
2. Geschillen tussen u en ons worden alleen voorgelegd aan de Nederlandse rechter. Dit geldt als u de rechter inschakelt maar ook als wij dit doen.  
Uitzonderingen hierop zijn:
  - a) Als dwingend recht een andere rechter aanwijst, zijn u en wij daaraan gebonden.
  - b) Als er een voor u in aanmerking komende buitenlandse rechter is, kunnen wij het geschil ook aan die rechter voorleggen.
  - c) U kunt uw geschil met ons ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en klachtencommissies.

### **Artikel 35. Opzegging van de relatie**

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende *overeenkomsten* zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende *overeenkomsten* worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde *overeenkomsten* blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een *overeenkomst voorwaarden* gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde *overeenkomsten* blijven alle toepasselijke *voorwaarden* van kracht.

### **Artikel 36. Contractoverneming**

Uw contracten met ons kunnen mee overgaan als wij onze onderneming overdragen.

Wij kunnen onze onderneming (deels) overdragen aan een ander. Wij kunnen daarbij mee overdragen de rechtsverhouding die wij met u hebben uit een *overeenkomst* met u. U geeft nu alvast uw medewerking hieraan. Deze overdracht van de *overeenkomst* met u noemen wij ook wel contractsoverneming. Uiteraard krijgt u van die contractsoverneming bericht.

### **Artikel 37. Wijzigingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen**

Dit artikel geeft aan hoe wijzigingen en aanvullingen van de ABV plaatsvinden.

De ABV kunnen worden gewijzigd of aangevuld. Die wijzigingen of aanvullingen kunnen bijvoorbeeld nodig zijn door technische of andere ontwikkelingen. Voordat wijzigingen of aanvullingen ingaan, worden representatieve Nederlandse consumenten- en ondernemersorganisaties benaderd voor overleg. In dit overleg kunnen deze organisaties zich uitspreken over wijzigingen of aanvullingen en over de manier waarop u daarover wordt geïnformeerd.

De gewijzigde *voorwaarden* worden neergelegd bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam en gaan niet eerder in dan twee maanden daarna.





**PRIVATE BANKING**

Hooge Steenweg 29  
5211 JN 's-Hertogenbosch  
Postbus 1021  
5200 HC 's-Hertogenbosch

T 0800 1737  
[vanlanschotkempen.com/private-banking](https://vanlanschotkempen.com/private-banking)