

Voorwaarden Studenten Pakket



Januari 2026

Bestaande uit:

- Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. januari 2026
- Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren januari 2026
- Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson januari 2025

Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.



Januari 2026

Bestaande uit:

- Algemene Bankvoorwaarden 2017
- Voorwaarden Klantrelatie ABN AMRO

Algemene Bankvoorwaarden 2017

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 Bankvoorwaarden (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.

Mededeling per 1-1-2024:

De Consumentenbond heeft bekend gemaakt dat het wettelijke niveau van consumentenbescherming inmiddels zo hoog is dat afspraken met brancheorganisaties in tweezijdige (= door de Consumentenbond goedgekeurde) algemene voorwaarden niet meer nodig zijn. Daarom heeft de Consumentenbond per 1 januari 2024 zijn verbondenheid aan alle tweezijdige algemene voorwaarden beëindigd. De Consumentenbond is vanaf deze datum niet meer betrokken bij deze voorwaarden. Dit geldt niet alleen voor deze ABV, maar voor alle circa zestig met brancheorganisaties afgesproken tweezijdige algemene voorwaarden.

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 Bankvoorwaarden (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 gebruikmaken.
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 Handels register 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 rechts-handelingen (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?

3. 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. Tariefswijzigingen kunnen bijvoorbeeld volgen uit marktomstandigheden, verandering van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichthouders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefswijziging 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 tegoeden

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. 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.

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.

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

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.

Wij geven 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 - Contractsoverneming

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 bankvoorwaarden

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.

Voorwaarden Klantrelatie ABN AMRO

I. Definities

In deze voorwaarden worden de volgende definities gebruikt.

Begrip	Betekenis
u	U als klant.
wij	ABN AMRO Bank N.V.
Klantrelatie	De relatie tussen u en ons, als klant en bank, inclusief alle uw Bankdiensten.
Bankdienst	Elk van onze diensten, producten, adviezen en voorzieningen.
Communicatie	Mededeling, verklaring, gesprek of andere informatie-uitwisseling.
Communicatiekanaal	Kanaal of methode waardoor een Communicatie kan plaatsvinden. Denkt u bijvoorbeeld aan Internet Bankieren, e-mail, telefoonverkeer/contact center, persoonlijk contact.
Internet Bankieren	Elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd online Communicatiekanaal tussen u en ons.
ABN AMRO App	Door ons gefaciliteerde app voor gebruik van Internet Bankieren
Klantherkenning	De controle wie iemand is met behulp van een Klantherkenningsmiddel.
Klantherkenningsmiddel	Middel dat u, binnen een bepaalde procedure, bij een Communicatie kunt gebruiken om (i) u herkenbaar te maken en/of (ii) een elektronische handtekening te zetten. Denkt u bijvoorbeeld aan een veiligheidscode (zoals een wachtwoord), biometrisch kenmerk (zoals uw gezicht of een vingerafdruk) of geheime digitale sleutel.
Biometrieherkenning	Gebruik van een biometrisch Klantherkenningsmiddel, zoals een vooraf op uw mobiele toestel geregistreerd biometrisch kenmerk (zoals vingerafdruk of gezicht).
Formulier	Een gestandaardiseerd (invul-)document voor een bepaalde Communicatie van u aan ons. Dit document kan ook elektronisch zijn.

In de Voorwaarden Klantrelatie ABN AMRO omvat het gebruik van (i) het meervoud ook het enkelvoud, en (ii) het mannelijk ook het vrouwelijk; en omgekeerd. Dit geldt niet als uit de strekking anders blijkt.

II. Toepasselijke voorwaarden

Artikel 1 - Welke voorwaarden?

1. Basisregels voor uw Klantrelatie

Onze Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. zijn van toepassing op uw hele Klantrelatie. Deze algemene voorwaarden bestaan uit twee delen:

1. Algemene Bankvoorwaarden
 2. Voorwaarden Klantrelatie ABN AMRO
- Deel 1 wordt ook door andere banken gebruikt; deel 2 is onze eigen aanvulling daarop. Beide delen bevatten basisregels voor de hele Klantrelatie.

Buiten de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. kunnen nog andere basisregels voor uw hele Klantrelatie gelden, bijvoorbeeld in de vorm van een Informatieblad Klantrelatie ABN AMRO. Dit zijn meestal concretere basisregels, die per klantgroep kunnen verschillen. Daarom kan er per klantgroep een eigen versie zijn.

2. Specifieke regels per Bankdienst

Om een Bankdienst van ons af te nemen, sluit u met ons een overeenkomst voor die Bankdienst. Bij die Bankdienstovereenkomst hoort meestal een bijlage met voorwaarden die nadere regels voor de

Bankdienst bevatten. Voorbeeld: om een lening af te nemen sluit u een leningsovereenkomst, met leningsvoorwaarden. Die voorwaarden voor de Bankdienst kunnen ook bestaan uit verschillende delen. Denkt u bijvoorbeeld aan een algemeen deel voor alle soorten hypotheek en een bijzonder deel voor de door u gekozen hypotheekvorm. Daarnaast kan er ook een informatieblad met voorwaarden voor de Bankdienst gelden.

Verder geldt:

- a. Wij mogen weigeren een Bankdienst aan u te verlenen of aan het verlenen aanvullende voorwaarden verbinden. Dit geldt ook als u al andere Bankdiensten van ons afneemt.
- b. Als de overeenkomst geen vaste looptijd heeft, geldt de overeenkomst voor onbepaalde duur. U en wij kunnen de overeenkomst dan beëindigen door opzegging. Als geen opzegtermijn is overeengekomen, geldt een redelijke opzegtermijn.
- c. Als de overeenkomst van de Bankdienst eindigt, blijven de Bankdienstovereenkomst en voorwaarden voor de Bankdienst van toepassing op de afwikkeling.

3. Voorrangsregel

Het is mogelijk dat voorwaarden strijdig met elkaar zijn. Waar dat gebeurt, gaat de Bankdienstovereenkomst voor; dan achtereenvolgens de voorwaarden voor die Bankdienst, het Informatieblad Klantrelatie, de Algemene Voorwaarden Klantrelatie ABN AMRO en ten slotte de Algemene Bankvoorwaarden. Als u een consument bent, kunt u een beroep doen op de uitzondering in art. 1 Algemene Bankvoorwaarden.

Artikel 2 - Wijziging van voorwaarden

Wij kunnen op ieder moment de basisregels voor uw Klantrelatie wijzigen. Met wijziging bedoelen wij hier:

- a. aanpassing of aanvulling van de Voorwaarden Klantrelatie ABN AMRO; en/of
- b. introductie, aanpassing of aanvulling van andere basisregels voor de Klantrelatie, bijvoorbeeld in de vorm van een Informatieblad Klantrelatie ABN AMRO.

Bij het gebruik van deze wijzigingsbevoegdheid moeten wij ervoor zorgen dat de wijzigingen u niet op oneerlijke wijze benadelen.

Uiterlijk twee maanden voor de ingangsdatum krijgt u van de wijzigingen bericht. De wijzigingen gaan op de ingangsdatum automatisch in. U kunt dat voorkomen door de Klantrelatie uiterlijk tegen de ingangsdatum op te zeggen met gebruik van artikel 35 Algemene Bankvoorwaarden. Als u niet opzegt, betekent dit dat u de wijzigingen aanvaardt.

Dit artikel is niet van toepassing op wijziging van de Algemene Bankvoorwaarden.

Artikel 3 - Verplichtingen inzake Klantrelatie

Banken hebben een belangrijke maatschappelijke rol in het nationale en internationale financiële stelsel. Daarom stellen wet- en regelgeving, toezichthouders en andere autoriteiten hoge eisen aan banken. Denkt u bijvoorbeeld aan onderwerpen zoals (i) klantenonderzoek ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering en (ii) transitie naar een meer duurzame samenleving. Het is ook onze eigen ambitie om op zulke onderwerpen onze bijdrage te leveren.

De aan ons gestelde eisen werken wij uit in beleid, waarin wij ook onze maatschappelijke ambitie verwerken. Deze eisen en ons beleid kunnen van tijd tot tijd veranderen, bijvoorbeeld door veranderingen in regelgeving, maatschappelijke opvattingen of wetenschappelijke inzichten.

In de Klantrelatie kunnen deze eisen en ons beleid zowel verplichtingen inhouden voor ons als voorwaarden stellen aan u. U moet ervoor zorgen dat wij aan die verplichtingen kunnen voldoen en zelf voldoen aan de aan u gestelde voorwaarden, inclusief het verstrekken van informatie. Doet u dit niet, dan kan dat voor u tot gevolg hebben dat wij het aanbod van nieuwe Bankdiensten beperken, bestaande Bankdiensten aanpassen of beëindigen, of dat wij de Klantrelatie beëindigen.

III. Identiteit, Klantherkenning, Bankdiensten en Communicatie

Artikel 4 - Identiteitscontrole, Klantherkenning en Communicatie

Banken zijn wettelijk verplicht de identiteit van hun klanten te kennen. Daarom wordt bij klantacceptatie uw identiteit vastgesteld en gecontroleerd. Soms herhalen wij dat tijdens de Klantrelatie. U moet aan deze vaststelling en controle van uw identiteit meewerken op de door ons aangegeven wijze, en daarbij onze instructies opvolgen.

Bij Communicaties tussen u en ons is het ook nodig dat wij kunnen herkennen wie u bent. Als wij dat vragen moet u zich daarom herkenbaar maken met door ons aangewezen Klantherkenningsmiddelen. Dit is van belang om u toegang tot uw Bankdiensten te kunnen geven.

Voor uw Communicaties met ons kunt u gebruik maken van de Communicatiekanalen die wij voor dit doel voor u hebben opengesteld. Lees onze Communicaties aan u zo spoedig mogelijk. Meld bezwaren, klachten of geconstateerde fouten meteen aan ons.

Wij mogen nadere regels en beperkingen stellen aan gebruik en veiligheid van Communicatiekanalen en Klantherkenningsmiddelen, en deze ook van tijd tot tijd aanpassen.

Artikel 5 - Internet Bankieren en ABN AMRO App

Internet Bankieren is standaard voor u opengesteld als Communicatiekanaal. Om hiervan gebruik te maken met een ABN AMRO App installeert u de app eerst op uw toestel. De ABN AMRO App wordt daardoor deel van Internet Bankieren Verder geldt:

- a. Het gebruik van Internet Bankieren is strikt persoonlijk. U mag het gebruik niet overlaten aan een ander die doet alsof hij u is, zelfs niet als dit een bekende van u is.
- b. Om gebruik te maken van Internet Bankieren logt u in. Hierbij maakt u zich aan ons herkenbaar met een door ons aangewezen Klantherkenningsmiddel. Tijdens het gebruik blijft u bij het apparaat waarop u Internet Bankieren gebruikt, om misbruik door een ander te voorkomen.

- c. U kunt Internet Bankieren, binnen de door ons gestelde kaders, gebruiken voor uw Communicaties aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan opdrachten, aanvragen voor een Bankdienst of het doorgeven van een adreswijziging.
- d. Wij kunnen Internet Bankieren, als u daarvan gebruiker bent, ook gebruiken voor onze Communicaties aan u. Denkt u bijvoorbeeld aan (rekening) opgaven, informatie, verklaringen en documenten of de tekst van (algemene) voorwaarden of wijzigingen daarin. Lees deze Communicaties zo spoedig mogelijk. Als wij u op uw verzoek toch Communicaties op papier sturen, kunnen daaraan extra kosten verbonden zijn.
- e. U zorgt zelf voor de apparatuur, programmatuur en internetverbinding die nodig zijn voor het gebruik van Internet Bankieren.

Artikel 6 - Klantherkenningsmiddelen

Klantherkenningsmiddelen zijn strikt persoonlijk. Dat betekent dat u uw Klantherkenningsmiddelen alleen zelf mag gebruiken en niet mag toestaan dat een ander dat doet, zelfs niet als dit een bekende van u is. Uw eventuele gevolmachtigde of andere vertegenwoordiger heeft een eigen Klantherkenningsmiddel nodig. Bij het gebruik van uw Klantherkenningsmiddelen volgt u onze aanwijzingen in de door ons voorgeschreven procedure.

De veiligheid en gebruiksmogelijkheden van verschillende soorten Klantherkenningsmiddelen zijn doorlopend in ontwikkeling en kunnen ook onderling verschillen. Wij bepalen welke Klantherkenningsmiddelen u in welke situaties kunt gebruiken en welke regels daarvoor gelden. Daarbij houden wij rekening met factoren zoals de aard en het belang van de Communicatie. Het kan ook voorkomen dat wij uw identiteit controleren met uw geldige identiteitsbewijs.

Wij kunnen het gebruik van bestaande Klantherkenningsmiddelen beëindigen en nieuwe Klantherkenningsmiddelen introduceren. Klantherkenningsmiddelen die wij van een geldigheidsduur hebben voorzien, kunnen wij ook voor het einde van die geldigheidsduur intrekken of vervangen.

Wij kunnen het gebruik van een Klantherkenningsmiddel tijdelijk of blijvend blokkeren of beperken in elk

van de volgende gevallen:

- a. Onjuist gebruik van het middel
- b. Onbevoegd gebruik van het middel of een reële kans op onbevoegd gebruik
- c. Een (dreigende) tekortkoming van u in een verplichting tegenover ons
- d. Beslag onder ons ten laste van u; of de aanvraag of het uitspreken van uw faillissement, surseance, wettelijke schuldsanering of andere insolventieregeling
- e. Uw ondercuratelestelling, onderbewindstelling van (een deel van) uw vermogen of ander verlies van zeggenschap over uw vermogen
- f. Beëindiging van uw Klantrelatie met ons
- g. Aanwezigheid van iedere andere redelijke reden.

Zodra de reden voor blokkade vervalst, zullen wij op uw verzoek het middel vrijgeven of vervangen.

Artikel 7 - Biometrieherkenning

Bij Biometrieherkenning gebruikt u een biometrische kenmerk van uzelf als biometrisch Klantherkenningsmiddel. Denkt u aan een op uw mobiele toestel geregistreerd biometrisch kenmerk zoals uw vingerafdruk of uw gezicht. U spreekt dan met ons af dat u dit kenmerk wilt gebruiken voor Klantherkenning en/of om een elektronische handtekening te zetten (bijvoorbeeld voor goedkeuring van een betaling).

Als veiligheidseis geldt dat u ervoor zorgt dat alleen uw eigen kenmerk (zoals vingerafdruk of gezicht) op uw toestel is geregistreerd, en dus niet ook dat van iemand anders. Dit is nodig om te voorkomen dat die ander de Biometrieherkenning kan misbruiken om te doen alsof hij u is.

Artikel 8 - Accorderen en ondertekenen

Wij kunnen u vragen uw akkoord met de inhoud van uw Communicatie te bevestigen met uw handtekening. Denkt u bijvoorbeeld aan een aanvraag van een Bankdienst, het geven van een opdracht, het doorgeven van een adreswijziging of een andere verklaring.

Een Communicatie op papier ondertekent u met uw handgeschreven handtekening. Een online Communicatie ondertekent u met een door ons daartoe geaccepteerde elektronische handtekening. In veel gevallen kunt u het

bij de Klantherkenning gebruikte Klantherkenningsmiddel ook gebruiken voor het zetten van uw handtekening.

Artikel 9 - Bewaren en bewijs

U bent zelf verantwoordelijk voor het bewaren van de met ons gewisselde Communicaties, bijvoorbeeld een bericht, verklaring of overeenkomst. Wij raden u aan daarvan meteen een kopie te maken.

Als u bijvoorbeeld via Internet Bankieren een aanvraag bij ons doet of een overeenkomst sluit, sla dan deze, samen met de toepasselijke voorwaarden, meteen zelf op of maak daarvan een print. Wij hoeven deze niet online voor u beschikbaar te houden.

Communicaties die wij voor u plaatsen in Internet Bankieren, kunnen wij na verloop van tijd verwijderen. Wilt u de Communicatie bewaren, vergeet dan niet deze te downloaden en zelf op te slaan.

De door ons opgeslagen weergave van Communicaties geldt tegenover u als volledig bewijs van die Communicatie. U mag tegenbewijs leveren.

Artikel 10 - Veiligheidsverplichtingen

U moet de volgende veiligheidsverplichtingen naleven:

1. Beveiligde betrouwbare apparatuur

U zorgt ervoor dat u voor uw Internet Bankieren en eventuele andere elektronische Communicatiekanalen gebruik maakt van betrouwbare apparatuur die voorzien is van legale en actuele software updates en van actuele goede beveiliging tegen virussen, schadelijke software (zoals malware, spyware) en ander misbruik.

2. Klantherkenningsmiddelen

U mag uw Klantherkenningsmiddelen alleen zelf gebruiken en laat deze dus niet door een ander gebruiken. U gaat zorgvuldig en veilig om met uw Klantherkenningsmiddelen, bewaart deze buiten bereik van onbevoegden en neemt alle redelijke voorzorgsmaatregelen ter voorkoming dat onbevoegden daarvan misbruik kunnen maken. U controleert regelmatig of u uw Klantherkenningsmiddelen nog in uw macht heeft.

Als u een Klantherkenningmiddel kwijt bent of niet meer in uw macht heeft, moet u dit meteen bij ons melden.

3. Veiligheidscodes

Als uw Klantherkenningmiddel een veiligheidscode is, leeft u ook de volgende veiligheidsregels na:

- a. U moet de veiligheidscode geheimhouden voor ieder ander, dus ook voor familieleden, huisgenoten, collega's en onze medewerkers. U zorgt ervoor dat anderen niet kunnen meekijken als u de code intoetst en zorgt er ook voor dat niemand een kopie kan maken.
- b. U mag de veiligheidscode niet opschrijven of opslaan. Als u als geheugensteun een aantekening maakt, mag de code daaruit niet af te leiden zijn.
- c. Als u weet of reden heeft te vermoeden dat iemand anders uw veiligheidscode kent of mogelijk kent, moet u dit meteen aan ons melden.
- d. Kiest u de veiligheidscode zelf, dan kiest u geen voor de hand liggende of makkelijk raadbare code.

Artikel 11 - Afhandeling

Voor een goede afhandeling kunnen wij verlangen dat u voor Communicaties aan ons gebruik maakt van onze daarvoor bestemde Formulieren, digitaal of op papier. Formulieren die op uw naam zijn gesteld, mag u alleen zelf gebruiken. Ieder ander gebruik geldt als onbevoegd gebruik, zelfs als het gebruik uw instemming heeft.

U accepteert dat wij een redelijke periode nodig hebben om uw Communicaties af te handelen en daarop te reageren.

Artikel 12 - Actuele contactgegevens

U moet ervoor zorgen dat wij steeds uw actuele contactgegevens hebben, zoals uw adres, e-mailadres en telefoonnummer. Wijzigingen daarin moet u meteen aan ons doorgeven. Doet u dit niet dan mogen wij er toch van uitgaan dat de laatste aan ons doorgegeven contactgegevens nog steeds juist zijn. Het komt voor uw eigen risico als u een Communicatie mist doordat wij niet (meer) over de juiste contactgegevens beschikken.

IV. Basisregels over bankdiensten en diversen

Artikel 13 – Opdrachten

Als u ons een opdracht geeft, ontvangt u bericht van ons of wij de opdracht aanvaarden. Die aanvaarding kan ook blijken uit de uitvoering van de opdracht. Na het versturen van uw opdracht kunt u deze alleen nog herroepen als dwingend recht dit voorschrijft. Buiten dat geval kunt u ons vragen of wij de uitvoering toch nog kunnen tegenhouden. Soms lukt dat. Wordt de opdracht dan toch uitgevoerd, dan bent u daaraan gebonden.

Artikel 14 - Verplichtingen, rechten en bevoegdheden

Wij kunnen de nakoming van een verplichting uitstellen, bij redelijke twijfel aan:

- a. het bestaan en/of de opeisbaarheid van de verplichting
- b. de inhoud van de verplichting
- c. de bevoegdheid van degene die nakoming vraagt
- d. de bevrijdende werking van de gevraagde nakoming; en/of
- e. de toelaatbaarheid van de gevraagde nakoming volgens wet- en regelgeving.

Rechten, bevoegdheden of verplichtingen die wij met u overeenkomen, doen niet af aan andere rechten, bevoegdheden of verplichtingen die daarnaast (kunnen) bestaan. Rechten of bevoegdheden kunnen niet als verplichting worden uitgelegd.

Als wij (tijdelijk) toelaten dat u niet voldoet aan uw verplichting, blijft deze verplichting bestaan. Als wij (tijdelijk) geen gebruik maken van een recht of bevoegdheid, betekent dit niet dat wij dit recht of deze bevoegdheid prijsgeven.

Artikel 15 - Overmacht

Tijdens overmacht hoeven wij onze verplichtingen tegenover u niet na te komen. Voor schade die u hierdoor lijdt, zijn wij niet aansprakelijk.

Overmacht doet zich bijvoorbeeld voor als omstandigheden de normale wijze van nakoming onmogelijk maken terwijl een andere wijze ontbreekt of aanzienlijk bezwarend voor ons is. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan: oorlogen of internationale conflicten,

terroristische aanslagen, criminaliteit, nucleaire rampen, natuurrampen, epidemieën of pandemieën, internet-storingen en storingen in publieke voorzieningen.

Wij moeten echter wel redelijke voorzorgmaatregelen nemen om te voorkomen dat wij een beroep op overmacht moeten doen.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid

Wij zijn in geen geval aansprakelijk voor uw indirecte schade en gevolgschade. Dergelijke schade blijft voor uw rekening en risico. Voorbeelden van indirecte schade of gevolgschade zijn:

- a. gemiste winst / besparing
- b. extra gemaakte bedrijfskosten
- c. schade die een derde lijdt als gevolg van een tekortkoming van u
- d. reputatieschade.

Wij kunnen op deze aansprakelijkheidsbeperking geen beroep doen voor zover de schade wordt veroorzaakt door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 17 - Algemene informatie en registratie

U kunt tegenover ons geen beroep doen op van ons afkomstige algemene informatie die niet specifiek gaat over u. Wij mogen het verstrekken van dergelijke informatie op ieder moment stopzetten.

Wij nemen deel aan registratiestelsels, zoals stelsels ter registratie van kredieten en betalingsachterstanden of van fraude.

V. Uw betaalrekening of andere bankrekening

Artikel 18 - Bankrekening, wederzijdse vorderingen, valutawissel.

U mag op een bankrekening bij ons alleen dan debet (rood) staan, als u blijft binnen een vooraf uitdrukkelijk met ons afgesproken limiet. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat u zich hieraan houdt. Ontstaat er toch een ongeoorloofde debetstand, dan zuivert u het tekort meteen aan zonder dat wij daarom hoeven te vragen. Als uitvoering van een opdracht leidt tot een ongeoorloofde debetstand, mogen wij de uitvoering weigeren of ongedaan maken.

Wij kunnen vorderingen en schulden tussen u en ons altijd boeken op een bankrekening op uw naam. Voor dit doel kunnen wij ook een bankrekening op uw naam openen.

Uw vorderingen op ons uit een betaalrekening of spaarrekening zijn niet vatbaar voor overdracht of verpanding aan een ander dan aan ons, behalve met onze uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming.

Valutawissel voeren wij uit tegen de door ons vastgestelde wisselkoers op het moment van uitvoering. Op een bankrekening te boeken bedragen die een andere valuta hebben dan die rekening, kunnen wij wisselen naar de valuta van die rekening.

Artikel 19 – Volmacht

Het kan zijn dat u iemand een volmacht op uw bankrekening verleent. Als die volmacht niet anders bepaalt, houdt uw volmacht in ieder geval het volgende in:

- a. Uw gemachtigde mag voor zijn toegang tot de rekening gebruik maken van Internet Bankieren en de ABN AMRO App.
- b. Uw gemachtigde mag toegang hebben tot dezelfde rekeninginformatie over de rekening als u zelf.
- c. Uw gemachtigde mag volledig gebruik maken van alle betaalruimte die u zelf op de rekening heeft voor alle mogelijke betaaltransacties. Dat geldt niet alleen voor een tegoed maar ook voor kredietruimte.
- d. In geval van een effectenrekening mag uw gemachtigde orders geven tot aan- of verkoop van effecten binnen de voor uzelf geldende voorwaarden en limieten.

Voorbeelden van een bankrekening zijn: een betaalrekening, spaarrekening of effectenrekening.

Artikel 20 – Gezamenlijke betaalrekening

Als u samen met een of meer anderen een betaalrekening bij ons heeft, bent u samen rekeninghouders van een gezamenlijke betaalrekening. Voor u als gezamenlijke rekeninghouders gelden dan de volgende nadere regels:

a. Gebruik van betaalruimte

Ieder van u kan zelf betalingstransacties goed-

keuren. Als de rekening een tegoed heeft of rood mag staan, mag ieder die volledige betaalruimte zelf gebruiken om betalingstransacties te doen. Maar samen kunt u die ruimte maar één keer gebruiken. U rekent als gezamenlijke rekeninghouders zelf het gebruik van de betaalruimte onderling met elkaar af. Wij staan daarbuiten.

Een voorbeeld:

U bent samen rekeninghouders van een betaalrekening met een tegoed van 1000. Stel, u heeft onderling afgesproken dat u ieder recht heeft op de helft van het tegoed. Dan geldt toch met ons de afspraak dat ieder van u het volledige tegoed kan gebruiken (en dat de ander dit dan niet meer kan). U bent zelf verantwoordelijk om onderling zo af te rekenen dat u ieder alsnog de helft krijgt.

b. Hoofdelijkheid

Ieder van u is hoofdelijk verbonden voor roodstanden op de rekening. Ieder van u moet dus die roodstand als eigen schuld volledig aan ons betalen. Maar wat de één aan ons heeft betaald, kunnen wij niet meer van de ander vorderen. U rekent zelf de gevolgen van de hoofdelijkheid onderling met elkaar af.

Een voorbeeld:

U heeft samen met een ander een betaalrekening met een roodstand van 500. Stel, u heeft onderling afgesproken dat u ieder de helft moet bijdragen in de betaling. In relatie met ons geldt dan toch de afspraak dat wij van ieder de volledige 500 kunnen verlangen (en dat de ander dan niet ook hoeft te betalen). U bent zelf verantwoordelijk om onderling zo af te rekenen dat u elk de helft in de betaling bijdraagt.

Bij deze hoofdelijke verbondenheid geldt verder:

1. Als wij de schuld tegenover één van u vervroegd kunnen opeisen, dan werkt die vervroegde opeisbaarheid tegenover u allen.
2. Als u een betaling op de schuld doet, krijgt u daardoor geen recht op zekerheid die wij eventueel voor die schuld hebben.
3. U kunt zich op kwijtschelding of uitstel van betaling van de schuld alleen dan beroepen als wij de kwijtschelding of het uitstel uitdrukkelijk aan u hebben gericht.

4. U doet afstand van alle verweermiddelen toekomend aan hoofdelijk verbonden schuldenaren.

c. Handelingen

Ieder van u kan als rekeninghouder zelf alle (rechts) handelingen doen die van belang zijn of kunnen zijn voor de uitvoering van de rekening-overeenkomst en de Communicatie daarover met ons. U bent allen gebonden aan de gevolgen van elkaars handelingen. Als één van u bijvoorbeeld een volmacht op de rekening aan iemand verleent of een adreswijziging aan ons doorgeeft, zijn ook de anderen daaraan gebonden. Als wij daarbij een redelijk belang hebben, kunnen wij wel verlangen dat u elkaars handeling bevestigt voordat wij die uitvoeren.

d. Communicaties

Communicaties van ons aan één van u, of van één van u aan ons, gelden als uitgewisseld tussen u allen en ons. U bent er zelf verantwoordelijk voor elkaar onderling meteen van deze Communicaties te informeren.

e. Beëindiging

Rekeninghouders kunnen de overeenkomst alleen beëindigen voor zichzelf. Als de overeenkomst voor alle rekeninghouders eindigt, blijft dit artikel tijdens de afwikkeling van kracht

f. Gedeeltelijke beëindiging

Het is ook mogelijk dat de overeenkomst voor de ene rekeninghouder eindigt, terwijl een andere rekeninghouder de overeenkomst voortzet. In dat geval geldt het volgende:

1. Wij mogen dan een eventueel recht om op de rekening rood te staan beëindigen en de eventueel aanwezige roodstand opeisen. Hierbij hoeven wij geen termijn in acht te nemen.
2. De rekeninghouder voor wie de overeenkomst eindigt, is na het einde geen rekeninghouder meer. Hij kan dan geen gebruik meer maken van betaalruimte op de rekening of betalingstransacties goedkeuren. Hij blijft alleen nog hoofdelijk aansprakelijk voor de bij het einde reeds aanwezige roodstand en voor nagekomen schulden. Met die nagekomen schulden

bedoelen wij schulden die het gevolg zijn van de afwikkeling van een bij het einde al bestaande rechtsverhouding die met de rekening is verbonden. Denkt u bijvoorbeeld aan een bankgarantie die gedekt is door betaalruimte op de rekening.

ABN AMRO Bank N.V. is gevestigd aan de Gustav Mahlerlaan 10
(1082 PP) te Amsterdam (Nederland).

Het telefoonnummer is 0900 - 0024.

Het internetadres van ABN AMRO Bank N.V. is abnamro.nl

Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren



Januari 2026

Inhoudsopgave Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

1. Over deze voorwaarden

- 1.1 Waarvoor gelden deze voorwaarden?
- 1.2 Gelden er ook andere voorwaarden?
- 1.3 Is het Deposito Garantiestelsel van toepassing?

2. Betaalrekening

- 2.1 Waarvoor kunnen u en de bank de betaalrekening gebruiken?
- 2.2 Voor wie is deze rekening bedoeld?
- 2.3 Wat geldt voor toegang tot online kanalen?
- 2.4 Wat is er anders aan de gezamenlijke rekening?
- 2.5 Moet u betalen voor een betaalrekening?
- 2.6 Wat is rood staan en mag u rood staan op uw betaalrekening?
- 2.7 Wat gebeurt er als u door een betaling ongeoorloofd rood komt te staan?
- 2.8 Moet u rente betalen als u (ongeorloofd) rood staat?
- 2.9 Wat mag een gemachtigde doen?
- 2.10 Hoeveel betaalrekeningen en (digitale) betaalpassen kunt u bij ons hebben?
- 2.11 Krijgt u rente of betaalt u rente over het saldo op uw betaalrekening?
- 2.12 Hoe worden (wijzigingen in) rente en saldoklassen bekendgemaakt?
- 2.13 Welke wisselkoersen gelden er voor de betaalrekening?

3. Wat zijn klantherkennings-middelen?

- 3.1 Handtekening
- 3.2 Betaalpas en pincode
- 3.3 Digitale betaalpas met veiligheidscode of ander middel
 - 3.3.1 Betalen met een wearable
 - 3.3.2 Betalen met Apple Pay
 - 3.3.3 Betalen met Google Pay
 - 3.3.4 Betalen met een gekoppelde betaalpas
 - 3.3.5 Betalen met Click to Pay
- 3.4 Gebruik van de vijfcijferige identificatie- code
- 3.5 Gebruik van vingerafdruk en gezichts-herkenning (FaceID)
- 3.6 Handmatige invoer kaartgegevens
- 3.7 Waar staat informatie over klant-herkenningsmiddelen en veiligheid?

4. Opdracht betaaltransactie

- 4.1 Binnen welke termijn wordt uw opdracht uitgevoerd?
- 4.2 Welke datum geldt als opdrachtdatum?
- 4.3 Wordt een opdracht altijd uitgevoerd?
- 4.4 Wat gebeurt er als de begunstigde de betaling niet heeft ontvangen?
- 4.5 Gelden er grenzen (limieten) voor betaaltransacties?
- 4.6 Wat geldt voor betaaltransacties in andere muntsoorten dan de euro?
- 4.7 Wat geldt voor opdrachten die u geeft via een betaalinitiatiedienstverlener?

5. Rekeningafschriften

- 5.1 Wat is een rekeningafschrift?
- 5.2 Hoe vaak wordt een rekeningafschrift gemaakt?
- 5.3 Wilt u dat wij uw rekeninginformatie delen met een rekeninginformatie- dienstverlener?

6. Veiligheid en risicoverdeling

- 6.1 Hoe zorgt de bank dat u de bankkanalen en -middelen veilig kunt gebruiken?
- 6.2 Wat zijn de Veiligheidsregels waaraan u zich houdt?
- 6.3 Hoe kunt u schade als gevolg van misbruik beperken?
- 6.4 Wie draagt het risico van misbruik?

7. Indirecte schade en gevolgschade

8. Opname en storting van contant geld

- 8.1 Wat is een opname van contant geld en hoe kunt u geld opnemen?
- 8.2 Wat is een storting van contant geld en hoe kunt u geld storten?
- 8.3 Gelden er grenzen (limieten) en kosten voor opnames en stortingen van contant geld?

9. Overboeking

- 9.1 Wat is een overboeking en welke soorten overboeken zijn er?
- 9.2 Welke regels gelden er voor een opdracht voor overboeking?

- 9.3 Wat is een IBAN-Naam Check en wanneer wordt die getoond?

10. Incasso

- 10.1 Hoe werkt incasso?
10.2 Kunt u een incasso laten terugboeken?
10.3 Kunt u incasso's blokkeren of stopzetten?

11. Betaling via een betaalautomaat

- 11.1 Hoe kunt u betalen via een betaal- automaat?
11.2 Wanneer kunt u betalen zonder pincode?
11.3 Hoe kunt u betalen met een digitale betaalpas bij een betaalautomaat?
11.4 Hoe kunt u betalingen ontvangen bij een betaalautomaat?

12. Online betalen

- 12.1 Hoe werkt online betalen met iDEAL?
12.2 Wat is een iDEAL-profiel?
12.3 Hoe werkt online betalen met Wero?
12.3.1 Wat is Wero?
12.3.2 Wat geldt bij het doen van betalingen met Wero?
12.3.3 Wat geldt bij adres delen via Wero?
12.4 Hoe kunt u met uw (digitale) betaalpas online betalen bij websites en mobiele applicaties?

13. Betwisten van betalingen met Wero

- 13.1 Wat geldt bij het betwisten van betalingen met Wero?

14. Betwisten van betalingen met een betaalpas

- 14.1 Wat geldt bij het betwisten van betalingen met een betaalpas?

15. Wat geldt bij betalingen die niet door u maar door de begunstigde worden gestart?

16. Informatieblad Betaaldiensten/toezending informatie

17. Hoe communiceren wij met u?

18. Aanpassen van de voorwaarden en het stoppen van de betaalrekening

- 18.1 Wanneer mogen wij deze voorwaarden aanpassen?
18.2 Hoe informeren wij u over aanpassingen in deze voorwaarden?
18.3 Wanneer kunt u een betaalrekening stoppen (beëindigen)?
18.4 Wanneer mogen wij een betaalrekening stoppen (beëindigen)?
18.5 Wat gebeurt er met geld op een betaalrekening die stopt (beëindigd is)?
18.6 Wat gebeurt er met rente die u nog krijgt of moet betalen als de betaal- rekening stopt (eindigt)?

Begrippenlijst Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

Begrip	Betekenis
Bank	ABN AMRO BANK N.V. of – als dit uit de tekst blijkt – andere betaaldienstaanbieder die betrokken is bij de uitvoering van een betaaltransactie. Gebruikt de bank in deze Voorwaarden Betaaldiensten ‘wij’, dan wordt hiermee ook de bank bedoeld.
Betaalpas	een door de bank uitgegeven pas met een Mastercard of Maestro logo, waarbij een pincode hoort. Een creditcard is geen betaalpas zoals hier is bedoeld. Een betaalpas kan ook een digitale betaalpas zijn zoals in deze Voorwaarden Betaaldiensten beschreven. Op de betaalpas met Mastercard logo staat het kaartnummer vermeld.
Begunstigde	de persoon voor wie een betaling bestemd is.
Betaalrekening	een rekening die u bij de bank aanhoudt en die bedoeld is voor uitvoering van betaaltransacties.
Betaaltransactie	een betaaltransactie kan zijn storting van contant geld, opname van contant geld, overboeking, incasso, betaling via een betaalautomaat, online betaling bij website of mobiele applicatie (app).
Betaalinitiatiedienst-verlener	een betaaldienstaanbieder die aan u een dienst verleent voor het initiëren van een betalingsopdracht van uw betaalrekening.
Communicatiekanaal	de betekenis is beschreven in de Voorwaarden Klantrelatie. Voorbeelden van communicatiekanalen zijn post, telefoon of internet.
Currence	Currence Holding B.V. is de product- en merkeigenaar van diverse (Nederlandse) betaalproducten zoals iDEAL. Currence stelt regels op voor het gebruik van iDEAL en houdt toezicht op de naleving van die regels.
Geldmaat	het samenwerkingsverband tussen ABN AMRO, Rabobank en ING in het kader van een gezamenlijk automatennetwerk.
Geldmaat-automaat	een opname- en/of stortautomaat van Geldmaat.
Informatieblad Betaaldiensten	het schriftelijke of elektronische Informatieblad Betaaldiensten Particulieren.
Internet Bankieren	een voor u ingerichte beveiligde elektronische omgeving waarmee u en de bank informatie of andere berichten aan elkaar kunnen overbrengen. Zo kunt u bijvoorbeeld via Internet Bankieren een betaalopdracht aan de bank geven of een rekeningopgave van de bank ontvangen.
Kaartgegevens	dit zijn de gegevens die op uw betaalpas met Maestro of Mastercard logo vermeld staan en waarmee u betalingen kunt verrichten. Het gaat om het kaartnummer op de voorzijde, CVC-code en de vervaldatum op de achterzijde.
Klantherkennings-middel	de betekenis is beschreven in de Voorwaarden Klantrelatie. Voorbeeld van een klantherkenningsmiddel is de betaalpas met pincode.
Mastercard	Mastercard Inc. is een bedrijf dat wereldwijd toestemming geeft aan partijen zoals banken voor het uitgeven van onder andere betaalpassen en betaalautomaten, daarvoor regels stelt en betalingen die hiermee worden gedaan faciliteert.

Begrip	Betekenis
Mastercard ID Check	dit is een extra controle die de bank kan toepassen bij online betalingen met uw betaalpas met Mastercard of Maestro logo. Hierdoor weet de bank dat een betaling echt door u wordt gedaan.
Mobiel Bevestigen	een opdracht op Internet Bankieren bevestigen door in te loggen op de ABN AMRO app.
Opdrachtdatum	de datum waarop de bank een opdracht voor uitvoering van een betaaltransactie ontvangt of de datum die als opdrachtdatum geldt volgens artikel 4.2.
Pincode	een persoonlijk identificatienummer dat u in combinatie met de betaalpas kunt gebruiken.
Rekeninginformatie	rekeningnummer, tenaamstelling en alle transacties zoals deze zijn vermeld op uw rekeningafschriften.
Rekeninginformatie-dienstverlener	een betaaldienstaanbieder die aan u een online dienst verleent voor het verstrekken van informatie over uw betaalrekening.
Reservering	een reservering is een bedrag dat tijdelijk door de bank wordt vastgehouden op uw rekening. De bank doet dat als u een betalingsverplichting aangaat bij een verkoper door met uw (digitale) betaalpas een aankoop te doen waarvan het af te rekenen bedrag nog niet definitief bepaald kan worden en/of de leveringstermijn op het moment van aankoop in de toekomst ligt en/of nog niet bekend is. Dit kan ook het geval zijn bij het huren van een auto of boeken van een hotel.
SEPA-gebied	het Single Euro Payments Area. Dit gebied bestaat onder andere uit de landen van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen, IJsland, Liechtenstein, Monaco, San Marino, Zwitserland en Vaticaanstad. Meer informatie kunt u vinden op abnamro.nl of aan de bank vragen.
Voorwaarden Betaaldiensten	de schriftelijke of elektronische Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren.
Werkdag	elke dag waarop de bank van de betaler of de bank van de begunstigde open is voor de werkzaamheden die nodig zijn voor uitvoering van een betaaltransactie. In het Informatieblad Betaaldiensten kunt u hierover meer informatie vinden.

Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

1. Over deze voorwaarden

1.1 Waarvoor gelden deze voorwaarden?

De Voorwaarden Betaaldiensten gelden voor de volgende bankdiensten:

- Uw betaalrekening
- Uw klantherkenningmiddelen
- Uw betaaltransacties

Deze worden betaaldiensten genoemd in deze voorwaarden.

1.2 Gelden er ook andere voorwaarden?

Naast deze voorwaarden gelden:

- De Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. Dit zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Klantrelatie.
- Het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren (Informatieblad Betaaldiensten). Hierin staan tarieven, extra regels en informatie over de onderwerpen die in deze Voorwaarden Betaaldiensten staan.

1.3 Is het Deposito Garantiestelsel van toepassing?

Saldo op betaalrekeningen van de bank wordt beschermd door het Nederlands Depositogarantiestelsel. Voor de bescherming geldt een maximum van 100.000 EUR. Daarvoor wordt het saldo van al uw bankrekeningen bij ons bij elkaar opgeteld. Dit maximumbedrag geldt voor iedere rekeninghouder apart. Saldo op een gezamenlijke rekening telt bij elke (mede)rekeninghouder voor een gelijk deel mee bij de berekening van het beschermde saldo.

Kijk voor meer informatie, uitzonderingen en voorbeelden op www.abnamro.nl/garantieregeling. Lees ook het Informatieblad Deposito Garantiestelsel.

2. Betaalrekening

2.1 Waarvoor kunnen u en de bank de betaalrekening gebruiken?

Betaaltransacties

U kunt uw betaalrekening gebruiken voor betaaltransacties. De bank zal uw betaaltransacties bijschrijven op of afschrijven van uw betaalrekening. De bank kan dit ook doen voor andere bedragen die u van de bank tegoed heeft of aan de bank schuldig bent.

Reserveringen

Indien u met een (digitale) betaalpas een betalingsverplichting aangaat waarvan het af te rekenen bedrag nog niet definitief bepaald kan worden, en/of de leveringstermijn op het moment van aankoop in de toekomst ligt en/of nog niet bekend is, dan kan de bank een reservering op uw rekening invoeren. Dit geldt ook bij het goedkeuren van een Wero-betaling ongeacht of het bedrag definitief is bepaald, en/of de leveringstermijn (on)bekend is. U kunt een dergelijke betalingsverplichting alleen aangaan als u voldoende saldo op uw rekening heeft (inclusief eventuele kredietruimte). U geeft bij voorbaat toestemming aan de bank om bij een hiervoor bedoelde betalingsverplichting een reservering op uw rekening in te voeren. Door een reservering zal er op het moment van afrekening voldoende saldo op uw rekening beschikbaar zijn om uw betalingsverplichting na te komen. Een reservering vermindert het beschikbare saldo op uw rekening. Met een reservering ontstaat een vordering van de bank op u die even hoog is als het bedrag van de reservering. Deze vordering wordt pas definitief op het moment dat de betalingsverplichting door u moet worden nagekomen. Op dat moment boekt de bank dit bedrag definitief van uw rekening af. Als het bedrag van de afrekening lager is dan het bedrag van de reservering, dan vervalt voor het resterende bedrag de reservering. De reservering vervalt ook wanneer er geen afrekening plaatsvindt en:

- a. De door u met de verkoper af- gesproken betalingsverplichting vervalt zonder dat de verkoper de betalingsverplichting verlengt, of

- b. De verkoper de betalingsverplichting laat vervallen.
In uw transactieoverzicht in Internet Bankieren en in de ABN AMRO app kunt u zien welke reserveringen uitstaan en voor welke bedragen.

2.2 Voor wie is deze rekening bedoeld?

U mag de betaalrekening alleen gebruiken als particulier (consument). Dit betekent dat u de rekening mag gebruiken voor uzelf als privépersoon en niet voor uw beroep of bedrijf. Daarvoor heeft de bank andere rekeningen met andere voorwaarden. Als u de betaalrekening niet als consument gebruikt, kunt u geen beroep doen op deze Voorwaarden Betaaldiensten.

2.3 Wat geldt voor toegang tot online kanalen?

U heeft met deze rekening automatisch toegang tot Internet Bankieren. U kunt ook bankieren met de ABN AMRO app als u die installeert op uw smartphone of tablet. Als u een gemachtigde aanwijst op de rekening, dan geeft u als rekeninghouder zelf aan of de gemachtigde gebruik kan maken van Internet Bankieren of de ABN AMRO app.

2.4 Wat is er anders aan de gezamenlijke rekening?

(Onderstaande tekst is gelijk aan artikel 20 Voorwaarden Klantrelatie ABN AMRO)

Voor u als gezamenlijke rekeninghouders van die rekening gelden de volgende nadere regels:

a. Gebruik van betaalruimte

Ieder van u kan zelf betalingstransacties goedkeuren. Als de rekening een tegoed heeft of rood mag staan, mag ieder die volledige betaalruimte zelf gebruiken om betalingstransacties te doen. Maar samen kunt u die ruimte maar een keer gebruiken. U rekent als gezamenlijke rekeninghouders zelf het gebruik van de betaalruimte onderling met elkaar af. Wij staan daarbuiten.

Voorbeeld

U bent samen rekeninghouders van een betaalrekening met een tegoed van 1000. Stel, u heeft onderling afgesproken dat u ieder recht heeft op de helft van het tegoed. Dan geldt toch met ons de afspraak dat ieder van u het volledige tegoed kan gebruiken (en dat de ander dit dan niet meer kan). U bent zelf verantwoordelijk om onderling zo af te rekenen dat u ieder alsnog de helft krijgt.

b. Hoofdelijkheid

Ieder van u is hoofdelijk verbonden voor roodstanden op de rekening. Ieder van u moet dus die roodstand als eigen schuld volledig aan ons betalen. Maar wat de een aan ons heeft betaald, kunnen wij niet meer van de ander vorderen. U rekent zelf de gevolgen van de hoofdelijkheid onderling met elkaar af.

Voorbeeld

U heeft samen met een ander een betaalrekening met een roodstand van 500. Stel, u heeft onderling afgesproken dat u ieder de helft moet bijdragen in de betaling. In relatie met ons geldt dan toch de afspraak dat wij van ieder de volledige 500 kunnen verlangen (en dat de ander dan niet ook hoeft te betalen). U bent zelf verantwoordelijk om onderling zo af te rekenen dat u elk de helft in de betaling bijdraagt.

Bij deze hoofdelijke verbondenheid geldt verder:

1. Als wij de schuld tegenover een van u vervroegd kunnen opeisen, dan werkt die vervroegde opeisbaarheid ook tegenover u allen.
2. Als u een betaling op de schuld doet, krijgt u daardoor geen recht op zekerheid die wij eventueel voor die schuld hebben.
3. U kunt zich op kwijtschelding of uitstel van betaling van de schuld alleen dan beroepen als wij de kwijtschelding of het uitstel uitdrukkelijk aan u hebben gericht.
4. U doet afstand van alle verweermiddelen toekomend aan hoofdelijk verbonden schuldenaren.

c. Handelingen

Ieder van u kan als rekeninghouder zelf alle (rechts) handelingen doen die van belang zijn of kunnen zijn voor de uitvoering van de rekeningovereenkomst en de Communicatie daarover met ons. U bent allen gebonden aan de gevolgen van elkaars handelingen. Als een van u bijvoorbeeld een volmacht op de rekening aan iemand verleent of een adreswijziging aan ons doorgeeft, zijn ook de anderen daaraan gebonden. Als wij daarbij een redelijk belang hebben, kunnen wij wel verlangen dat u elkaars handeling bevestigt voordat wij die uitvoeren.

d. Communicaties

Communicaties van ons aan één van u, of van één van u aan ons, gelden als uitgewisseld tussen u allen en ons. U bent er zelf verantwoordelijk voor elkaar onderling meteen van deze Communicaties te informeren.

e. Beëindiging

Rekeninghouders kunnen de overeenkomst alleen beëindigen voor zichzelf. Als de overeenkomst voor alle rekeninghouders eindigt, blijft dit artikel tijdens de afwikkeling van kracht.

f. Gedeeltelijke beëindiging

Het is ook mogelijk dat de overeenkomst voor de ene rekeninghouder eindigt, terwijl een andere rekeninghouder de overeenkomst voortzet. In dat geval geldt het volgende:

1. Wij mogen dan een eventueel recht om op de rekening rood te staan beëindigen en de eventueel aanwezige roodstand opeisen. Hierbij hoeven wij geen termijn in acht te nemen.
2. De rekeninghouder voor wie de overeenkomst eindigt, is na het einde geen rekeninghouder meer. Hij kan dan geen gebruik meer maken van betaalruimte op de rekening of betalingstransacties goedkeuren. Hij blijft alleen nog hoofdelijk aansprakelijk voor de bij het einde reeds aanwezige roodstand en voor nagekomen schulden. Met die nagekomen schulden bedoelen wij schulden die het gevolg zijn van de afwikkeling van een bij het einde al bestaande rechtsverhouding die met de rekening is verbonden. Denkt u bijvoorbeeld aan een bankgarantie die gedekt is door betaalruimte op de rekening.

2.5 Moet u betalen voor een betaalrekening?

Ja, voor uw betaalrekening betaalt u elke maand een bedrag. Hoeveel u moet betalen vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten. Wij mogen de prijs aanpassen om bijvoorbeeld een van de volgende redenen:

- Technologische ontwikkelingen. Bijvoorbeeld kosten voor het verbeteren van de veiligheid.
- Veranderingen in het recht. Bijvoorbeeld in wet- en regelgeving.
- Veranderingen in uitleg of toepassing van het recht of een zienswijze van een toezichthouder of andere autoriteit.
- Verandering van het aanbod van onze producten en diensten of van onze processen. Bijvoorbeeld modernisering van de computersystemen.
- Wijzigingen van de kosten die andere partijen ons in rekening brengen voor bepaalde dienstverlening van de bank. Bijvoorbeeld de kosten van betalingsverkeer.
- Elke andere verandering van omstandigheden of opvattingen die maakt dat wij een redelijk belang hebben bij de wijziging. Bijvoorbeeld een verandering in onze concurrentiepositie of van ons verdienmodel.

Als u het niet eens bent met de aanpassing van de prijs, dan kunt u uw betaalrekening opzeggen. Daarom krijgt u van ons minimaal twee maanden voor de datum waarop de prijsaanpassing ingaat een bericht via één van onze communicatiekanalen.

In het Informatieblad Betaaldiensten vindt u informatie over rekeningen waarvoor niet betaald hoeft te worden, een voorbeeld daarvan is de Jongerengroeirekening.

2.6 Wat is rood staan en mag u rood staan op uw betaalrekening?

U staat rood als er minder dan nul euro op uw betaalrekening staat. Uw betaalrekening heeft dan een negatief saldo. De bank krijgt dan nog geld van u.

U mag alleen rood staan als u dat vooraf met de bank heeft afgesproken. Reserveringen vallen hier ook onder. Als u rood staat terwijl dit niet is afgesproken, dan staat u ongeoorloofd rood. Dit is niet toegestaan.

U moet dan zo snel mogelijk zorgen voor aanvulling van het bedrag op de betaalrekening zodat het saldo minimaal nul of positief wordt.

2.7 Wat gebeurt er als u door een betaling ongeoorloofd rood komt te staan?

Als de bank voor u een betaaltransactie uitvoert, dan kan dat tot gevolg hebben dat uw betaalrekening daardoor rood komt te staan. U kunt ook rood komen te staan doordat wij rente of kosten van uw betaalrekening afboeken.

Als u hierdoor ongeoorloofd rood staat, bent u van rechtswege in verzuim. Dit betekent dat u zo snel mogelijk zorgt dat het saldo weer nul of positief is. Wij hoeven u niet te vragen om dit te doen. Als een betaling leidt tot ongeoorloofd rood staan, dan mogen wij weigeren om een overboeking of andere betaaltransactie uit te voeren. Wij mogen in dat geval ook een al uitgevoerde opdracht ongedaan maken.

2.8 Moet u rente betalen als u (ongeoorloofd) rood staat?

Als u rood staat mogen wij meteen rente berekenen, want geld lenen kost geld. De actuele rente vindt u op abnamro.nl/rente. Reserveringen hebben geen invloed op de renteberekening. Rente van ongeoorloofd rood staan kan variabel zijn. Dat betekent dat wij de rente altijd kunnen aanpassen. Rente kan veranderen omdat onze kosten door allerlei omstandigheden kunnen veranderen. Als de rente stijgt wordt het voor u duurder om rood te staan. De rente voor ongeoorloofd rood staan is nooit hoger dan de maximale kredietvergoeding uit het Besluit Kredietvergoeding.

2.9 Wat mag een gemachtigde doen?

Als u een volmacht aan een ander heeft gegeven, geldt artikel 19 van de Voorwaarden Klantrelatie. Hier staat wat de gemachtigde in elk geval namens u mag doen als in de volmacht geen beperkingen staan. In aanvulling hierop mag de gemachtigde incassomachtigingen goedkeuren en opdrachten geven voor verstrekking van uw rekeninginformatie aan een rekeninginformatiedienstverlener.

2.10 Hoeveel betaalrekeningen en (digitale) betaalpassen kunt u bij ons hebben?

U kunt verschillende betaalrekeningen hebben bij ons, alleen of samen met een ander. De bank kan een grens stellen aan het aantal betaalrekeningen dat u op uw naam en op naam van u en uw mederekeninghouder(s) mag hebben. Daarover leest u meer in het Informatieblad Betaaldiensten en op abnamro.nl/tarievendb

De bank mag ook een grens stellen aan het aantal (digitale) betaalpassen dat u mag hebben. Dat leest u in het Informatieblad Betaaldiensten en op abnamro.nl/tarieven

Ook mag de bank (de aanvraag voor) een of meerdere (digitale) betaalpassen weigeren en/of de (digitale) betaalpassen intrekken als:

- a. De grens is bereikt van het maximale aantal (digitale) betaalpassen
- b. U in strijd handelt of lijkt te handelen met de wet en/of deze Voorwaarden
- c. Daar volgens de bank voldoende reden voor is, bijvoorbeeld ter voorkoming of beperking van fraude

Als dit zich voordoet, dan laten wij u dit weten.

2.11 Krijgt u rente of betaalt u rente over het saldo op uw betaalrekening?

- a. De bank berekent rente over het saldo op uw rekening. De rente kan positief, negatief of nul zijn. Rente geven wij aan in procenten. Reserveringen hebben geen invloed op het saldo waarover rente wordt berekend.
- b. De bank kan bepalen welk rentepercentage vanaf een bepaald saldo geldt. Hierdoor ontstaan saldoklassen. De rentepercentages en de saldoklassen staan niet vast. De bank kan deze altijd wijzigen. De bank informeert u over de hoogte van de rente en wijzigingen in de rente op een van de volgende manieren:
 - Bekendmaking op abnamro.nl/rente
 - Een schriftelijk of elektronisch bericht aan u
 - Als u deze bij de bank opvraagt
- c. Een saldoklasse kan ook van toepassing zijn op het saldo van een deel van de betaal- en/of spaarrekeningen of van alle betaal- en/of

spaarrekeningen op uw naam en op naam van u en uw mederekeninghouder(s) samen. Dit noemen we totaalsaldo. Saldo dat u aanhoudt met mederekeninghouder(s), telt bij elke (mede) rekeninghouder voor een gelijk deel mee bij de berekening van ieders totaalsaldo.

- d. In geval van specifieke omstandigheden, zoals ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt, kan de bank negatieve rente in rekening brengen over een of meer saldoklassen. Bij negatieve rente betaalt u rente over een positief saldo op uw betaal- en/of spaarrekening.
- e. In het geval dat de rente negatief is, kan het saldo op uw rekening afnemen door boeking van negatieve rente. De bank kan negatieve rente per maand of per kwartaal afboeken. U zorgt voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Als u door deze boeking ongeoorloofd rood komt te staan op de betaalrekening moet u dit zo snel mogelijk oplossen door te zorgen dat het saldo weer nul of positief wordt.
- f. Als de rente negatief is, kan de bank de totaal verschuldigde rente van een van uw betaal- of spaarrekeningen boeken. Meer informatie hierover kunt u vinden op abnamro.nl/rente.

2.12 Hoe worden (wijzigingen in) rente en saldoklassen bekendgemaakt?

De actuele rentepercentages en saldoklassen kunt u vinden op abnamro.nl/rente of kunt u bij de bank opvragen.

De bank informeert u over wijzigingen in de rente of in de saldoklassen op een van de volgende manieren:

- Bekendmaking op abnamro.nl/rente
- Een schriftelijk of elektronisch bericht aan u
- Als u deze bij de bank opvraagt

Als het rentepercentage negatief wordt, dan maakt de bank dit minimaal twee maanden van tevoren bekend. De bank informeert u ook twee maanden van tevoren als de saldoklassen worden aangepast.

2.13 Welke wisselkoersen gelden er voor de betaalrekening?

De betaalrekening is alleen geschikt voor euro. Dit betekent dat als geld in een andere muntsoort (valuta) naar deze rekening wordt geboekt, dit bedrag wordt gewisseld naar euro.

Als wij een opdracht krijgen in een andere muntsoort dan euro en de bankdienst is hiervoor niet geschikt, dan mogen wij de opdracht omzetten in een opdracht in euro.

De wisselkoers die wij gebruiken wordt dagelijks vastgesteld. Veranderingen in wisselkoersen gaan onmiddellijk in nadat wij deze hebben bekendgemaakt. In het Informatieblad Betaaldiensten staat hoe u de wisselkoersen die voor uw betaalrekening gelden bij de bank kunt opvragen. De bank kan wisselkoersen altijd onmiddellijk wijzigen zonder u dat van tevoren te laten weten.

3. Wat zijn klantherkenningsmiddelen?

In dit artikel worden klantherkenningsmiddelen beschreven waarmee u of uw gemachtigden zich herkenbaar kunnen maken en een akkoordverklaring geven. Bijvoorbeeld om in te stemmen met een betalingsopdracht.

3.1 Handtekening

Als u schriftelijk contact heeft met de bank (schriftelijke communicatie) geldt uw bij de bank geregistreerde handtekening als klantherkenningsmiddel. Bij elektronische communicatie kunnen de klantherkenningsmiddelen worden gebruikt die in dit artikel 3 staan.

3.2 Betaalpas en pincode

Een betaalpas is een door de bank uitgegeven pas waarbij een pincode van 4 cijfers hoort. Een betaalpas wordt ook bankpas, pinpas of debit card genoemd. De pincode is een beveiligingscode van 4 cijfers die hoort bij uw betaalpas.

Een betaalpas gebruikt u bij Geldmaat-automaten, geldautomaten en betaalautomaten. Ook kunt u beveiligingscodes aanmaken met de door de bank verstrekte e.identifier of ander door de bank gecommuniceerd middel voor Internet Bankieren en bankieren met de ABN AMRO app. Soms hoeft u alleen de (digitale) betaalpas en niet de pincode te gebruiken (contactloos betalen). In deze Voorwaarden Betaaldiensten is aangegeven wanneer dit het geval is.

3.3 Digitale betaalpas met veiligheidscode of ander middel

U kunt een digitale betaalpas aan uw betaalrekening koppelen. U kunt deze dan gebruiken zoals in deze Voorwaarden Betaaldiensten is aangegeven.

Voor de digitale betaalpas geldt dat deze soms gebruikt kan worden zonder code of ander middel, zoals vingerafdruk of gezichtsherkenning. De bank ondersteunt de volgende digitale betaalpassen:

- wearable,
- betalen met Apple Pay,
- betalen met Google Pay,
- betalen met een gekoppelde betaalpas,
- betalen met Click to Pay.

3.3.1 Betalen met een wearable

Een wearable is een draagbaar apparaat (zoals een smart-watch) dat is voorzien van een Near-Field Communication (NFC)-chip. Met een wearable kunt u contactloos betalen, net zoals u dat doet met uw betaalpas. U spreekt met de fabrikant van uw wearable af op welke wijze u betalingen met uw digitale betaalpas kunt goedkeuren.

3.3.2 Betalen met Apple Pay

Betalen met Apple Pay is een betaalmethode waarmee u een digitale betaalpas van de bank koppelt aan apparatuur van Apple (zoals een iPhone, iPad, Mac of Apple Watch). U spreekt met Apple af op welke wijze u betalingen kunt goedkeuren. Dit kan bijvoorbeeld met de toegangscode van uw iPhone, iPad, Mac of Apple Watch, uw vingerafdruk (Touch ID) of gezicht (voor gezichtsherkenning, Face ID). Apple Pay is een geregistreert merk van Apple Inc.

3.3.3 Betalen met Google Pay

Betalen met Google Pay is een betaalmethode waarmee u een digitale betaalpas van de bank koppelt aan (Android) apparatuur voorzien van een Near-Field Communication (NFC) zoals een smartphone, tablet of smartwatch waarop Google Pay kan worden geïnstalleerd. U spreekt met Google af op welke wijze u betalingen kunt goedkeuren. Dit kan bijvoorbeeld met de toegangscode van uw smartphone, tablet of smartwatch, uw vingerafdruk of gezicht (voor gezichtsherkenning). Google Pay is een geregistreert merk van Google LLC.

3.3.4 Betalen met een gekoppelde betaalpas

U kunt uw digitale betaalpas koppelen aan bepaalde verkopers. Hierbij koppelt u eenmalig uw betaalpas op een veilige wijze en geeft u toestemming aan de bank om betalingen naar die verkoper uit te voeren. Bij sommige betalingen kan de bank u vragen de betaling te bevestigen om uw identiteit en de juistheid van de betaling te controleren (Mastercard ID Check). U bevestigt de betaling via de ABN AMRO app. U ziet een overzicht van verkopers waaraan uw betaalpas is gekoppeld in uw ABN AMRO app. Ook kunt u hier uw betaalpaskoppeling verwijderen.

3.3.5 Betalen met Click to Pay

Click to Pay is een dienst van Mastercard. Hierbij koppelt u eenmalig uw betaalpas aan Mastercard als u betaalt aan een verkoper die Click to Pay aanbiedt. Dit betekent dat u uw kaartgegevens en, als u wilt, uw adresgegevens opslaat bij Mastercard. Dit kunt u doen via Mastercard of via de ABN AMRO app. Bij volgende betalingen aan dezelfde of een andere verkoper verstrekt Mastercard altijd uw kaartgegevens en (als u dat wilt) uw adresgegevens aan de verkoper zodat u deze niet meer opnieuw zelf hoeft in te vullen. U kunt vervolgens betalen aan de verkoper. Hierbij geeft u toestemming aan de bank om betalingen naar die verkoper uit te voeren. Bij sommige betalingen kan de bank u vragen de betaling te bevestigen om uw identiteit en de juistheid van de betaling te controleren (Mastercard ID Check). U bevestigt de betaling via de ABN AMRO app. U kunt uw kaartgegevens verwijderen via Click to Pay of in de ABN AMRO app.

3.4 Gebruik van de vijfcijferige identificatiecode

U kunt uw mobiele telefoon of ander apparaat registreren als u daarop de ABN AMRO app installeert. Het registreren van uw apparaat is een verplicht deel van de beveiliging van onze app. We herkennen u hierdoor niet alleen aan uw identificatiecode, maar ook aan het apparaat waarmee u bankiert. U kunt de ABN AMRO app alleen gebruiken, als al deze gegevens kloppen.

De identificatiecode is een beveiligingscode van 5 cijfers die u gebruikt om in te loggen en bijvoorbeeld geld over te boeken in de ABN AMRO app. Als u de ABN AMRO app voor het eerst gebruikt, kiest u zelf

een identificatiecode. Houd uw code geheim! Deze gebruikt u voor de ABN AMRO app. Ook kan deze soms gebruikt worden als klantherkenningmiddel bij gebruik van andere kanalen, zoals Internet Bankieren.

3.5 Gebruik van vingerafdruk en gezichts-herkenning (FaceID)

U kunt voor klantherkenning uw vingerafdruk gebruiken samen met software op uw apparaat. Bij Android heet dit 'vingerafdruk' en bij iOS heet dit 'Touch ID'. Registreer alleen uw eigen vingerafdruk of gezicht op uw apparaat.

Bij Face ID gebruikt u uw gezicht en software voor gezichtsherkenning op uw apparaat voor klantherkenning. Dit kan alleen met iOS.

Deze herkenningmiddelen gebruikt u voor bankieren met de ABN AMRO app. Dit kan alleen als uw apparaat dit kan waar u de app op hebt geïnstalleerd en als u dit hebt ingesteld in de ABN AMRO app. Ook kunt u deze soms gebruiken als klantherkenningmiddel bij gebruik van andere kanalen, zoals Internet Bankieren.

3.6 Handmatige invoer kaartgegevens

U kunt online betalen op websites en mobiele applicaties door handmatig uw kaartgegevens (kaartnummer, vervaldatum van uw betaalpas en CVC-code) in te voeren van uw betaalpas met Mastercard logo. U stemt in met de betaling door uw kaartgegevens in te voeren en de betalingsopdracht toe te staan. Net als met de pincode van uw betaalpas is het belangrijk om uw CVC-code niet met anderen te delen. Bij sommige betalingen kan de bank u vragen de betaling te bevestigen om uw identiteit en de juistheid van de betaling te controleren (Mastercard ID Check). U bevestigt de betaling via de ABN AMRO app.

3.7 Waar staat informatie over klant-herkenningmiddelen en veiligheid?

Voor klantherkenningmiddelen gelden de regels die zijn beschreven in de Voorwaarden Klantrelatie en de regels over veiligheid in onderdeel 1 van het Informatieblad Betaaldiensten. Deze gelden ook voor de wearable, betalen met Apple Pay, betalen met Google Pay en Wero. Dit betekent dat u uw wearable, smartphone (zoals een iPhone) of andere apparatuur (zoals een tablet) uitsluitend zelf mag gebruiken.

Ook moet u misbruik voorkomen door voorzichtig om te gaan met uw toegangscode op uw smartphone of andere apparatuur. Deel geen codes met anderen en registreer alleen uw eigen vingerafdruk of gezicht op uw apparatuur.

4. Opdracht betaaltransactie

4.1 Binnen welke termijn wordt uw opdracht uitgevoerd?

De bank zal uw betaalopdracht zo snel mogelijk uitvoeren.

In de meeste gevallen kan het bedrag van een overboeking binnen enkele seconden worden bijgeschreven op de rekening van de begunstigde, ook als het gaat om een overboeking naar een rekening bij een andere bank. Als dit zo is, wordt dit aangegeven in Internet Bankieren of in de ABN AMRO app en doen wij dit. Dit is uitsluitend mogelijk als het gaat om een overboeking in euro binnen het SEPA-gebied, de bank van de begunstigde deze mogelijkheid biedt en het bedrag niet meer is dan het grensbedrag voor deze bank. Als deze mogelijkheid bestaat tot directe uitvoering, dan kan de overboeking op alle dagen van de week worden uitgevoerd. Als u niet wilt dat de overboeking binnen enkele seconden wordt bijgeschreven op de rekening van de begunstigde, dan moet u contact opnemen met de bank.

Als de overboeking niet binnen enkele seconden kan worden bijgeschreven op de rekening van de begunstigde, geldt een maximale uitvoeringstermijn voor overboekingen in euro binnen het SEPA-gebied. Bij deze betaaltransacties in euro ontvangt de bank van de begunstigde een overboeking van uw betaalrekening uiterlijk op de volgende werkdag na de opdrachtdatum. Bij betaaltransacties in andere muntsoorten dan de euro maar binnen het SEPA-gebied is de termijn maximaal vier werkdagen. Als u een schriftelijke opdracht geeft, wordt de termijn met één werkdag verlengd. Wanneer de bank het bedrag moet wisselen in een andere muntsoort duren de termijnen twee werkdagen langer.

Betaaltransacties naar landen buiten het SEPA-gebied voert de bank uit binnen een redelijke termijn na de opdrachtdatum.

4.2 Welke datum geldt als opdrachtdatum?

De dag waarop wij een opdracht voor een overboeking van u hebben ontvangen geldt als opdrachtdatum. Er zijn uitzonderingen daarop en dan gelden de volgende regels:

- Als de dag waarop wij de opdracht ontvangen geen werkdag is, verschuift de opdrachtdatum naar de volgende werkdag. Overboekingen die binnen enkele seconden kunnen worden bijgeschreven op de rekening van de begunstigde worden op alle dagen van het jaar verwerkt.
- Omdat wij tijd nodig hebben om uw opdracht uit te voeren, kunnen wij tijden vaststellen waarin wij uw opdracht nog op dezelfde dag kunnen uitvoeren. Deze tijden kunnen onder andere verschillen per soort overboeking en de manier waarop u de opdracht geeft. Als wij uw opdracht buiten deze tijden ontvangen dan wordt de opdrachtdatum de volgende werkdag.
- Als u een schriftelijke opdracht geeft, moet u deze sturen naar het adres dat vermeld is in het Informatieblad Betaaldiensten. De schriftelijke opdrachten worden eens per dag gedigitaliseerd en dan uitgevoerd. De dag waarop de bank uw schriftelijke opdrachten in digitale vorm ontvangt, geldt als de opdrachtdatum.
- Als u de opdracht geeft om een overboeking op een latere datum uit te voeren, geldt die latere datum als opdrachtdatum. Bij een periodieke overboeking kan dit anders zijn. Als de volgende werkdag in een andere maand valt, verschuift de opdrachtdatum van een periodieke overboeking naar de laatste werkdag in de bedoelde maand.
- Als u niet genoeg geld op uw rekening heeft om de opdracht voor een overboeking uit te voeren, kunnen wij het later nog een keer proberen. Wij hoeven dit niet te doen. De opdrachtdatum is in dit geval de datum waarop de opdracht door ons wordt uitgevoerd.
- Bij een betaling met Wero geldt dat wij de opdracht uitvoeren als de bank van degene aan wie u wilt betalen ons verzoekt om de betaling uit te voeren. De datum waarop wij dit verzoek ontvangen is de opdrachtdatum.

4.3 Wordt een opdracht altijd uitgevoerd?

De bank mag de uitvoering van een opdracht altijd weigeren of uitstellen dan wel andere beperkingen opleggen aan de betaalrekening als daar volgens de

bank reden voor is. Bijvoorbeeld bij (een vermoeden van) fraude of misbruik. Als de bank dit doet, dan zal de bank u dat laten weten.

Schriftelijke opdrachten kunnen uitsluitend worden gegeven met gebruik van een door de bank voorgeschreven overboekingsformulier. Hiervoor kan een tarief gelden. U moet schriftelijke opdrachten sturen naar het adres dat vermeld is in het Informatieblad Betaaldiensten.

4.4 Wat gebeurt er als de begunstigde de betaling niet heeft ontvangen?

Het kan gebeuren dat de begunstigde een overboeking niet ontvangt, terwijl het geld wel is afgeschreven van uw betaalrekening. U moet ons dat laten weten binnen 13 maanden na de overboeking. Wij moeten dan bewijzen dat de bank van de begunstigde de betaling wel heeft ontvangen. Als wij dit niet kunnen bewijzen, maken wij de afschrijving ongedaan. Wij passen dan de administratie van de bankrekening aan alsof de overboeking niet heeft plaatsgevonden.

4.5 Gelden er grenzen (limieten) voor betaaltransacties?

De bank kan limieten stellen aan uw betaaltransacties, bijvoorbeeld aan de hoogte van het bedrag, het aantal betaaltransacties of de landen waar(heen) u een betaaltransactie kunt doen. Deze limieten kunnen verschillen per soort betaaltransactie of communicatiekanaal of overige omstandigheid. U kunt zelf ook limieten instellen. De limieten zijn zowel in uw belang als in het belang van de bank omdat limieten eventuele schade die kan ontstaan beperken.

De door de bank ingestelde limieten vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten.

4.6 Wat geldt voor betaaltransacties in andere muntsoorten dan de euro?

Bij betaaltransacties van of naar uw betaalrekening in een andere muntsoort dan de euro (vreemde valuta) mag de bank de bedragen wisselen. Bij uitgaande betalingen wisselt de bank het bedrag op de opdrachtdatum, bij inkomende betalingen op de datum waarop de bank het bedrag bijschrijft op de rekening. Hierbij gebruikt de bank de door de bank vastgestelde wisselkoers die

geldt op het moment dat de bank het bedrag wisselt. De bank geeft u informatie over de wisselkoers en valutawisselkosten in uw rekeningoverzicht. Dit geldt ook als de bank voor u een valutawissel verzorgt als u een betaaltransactie of geldopname doet met een betaalpas in een EU-land met een andere valuta dan de euro.

4.7 Wat geldt voor opdrachten die u geeft via een betaalinitiatiedienstverlener?

U moet zelf afspraken maken met debetaalinitiatiedienstverlener over zijn dienstverlening. Daarbij is de bank geen partij. Voor de uitvoering van uw opdrachten door de bank gelden de Voorwaarden Betaaldiensten.

5. Rekeningafschriften

5.1 Wat is een rekeningafschrift?

Een rekeningafschrift is een overzicht van alle geldbedragen die in een bepaalde periode op uw bankrekening zijn bijgeschreven en van uw bankrekening zijn afgeschreven volgens de administratie van de bank. Een rekeningafschrift krijgt u van ons via Internet Bankieren of de ABN AMRO app. Als u dit met ons heeft afgesproken, krijgt u rekeningafschriften ook op papier. Het kan zijn dat u hiervoor moet betalen.

5.2 Hoe vaak wordt een rekeningafschrift gemaakt?

In Internet Bankieren en de ABN AMRO app kunt u het actuele saldo en alle overboekingen zien en wordt een maandelijks rekeningafschrift gemaakt. U kunt ook voor een maandelijks of tweewekelijks papieren rekeningafschrift kiezen. In het Informatieblad Betaaldiensten kunt u lezen wat de kosten zijn voor papieren rekeningafschriften.

U krijgt uiterlijk in februari via Internet Bankieren of de ABN AMRO app ook een Financieel Jaaroverzicht. Daarop staat hoeveel geld op 1 januari en 31 december van het jaar daarvoor op uw bankrekening stond. Dit overzicht kunt u bijvoorbeeld gebruiken voor uw belastingaangifte.

Als wij dit samen hebben afgesproken, krijgt u het Financieel Jaaroverzicht ook op papier. Het kan zijn dat u hiervoor moet betalen. Dat leest u in het Informatieblad Betaaldiensten.

5.3 Wilt u dat wij uw rekeninginformatie delen met een rekeninginformatiedienstverlener?

Als u de bank opdracht geeft uw rekeninginformatie te delen met een rekeninginformatiedienstverlener, dan geeft de bank de rekeninginformatie die de dienstverlener vraagt. Deze informatie kan bestaan uit alle gegevens die ook op uw rekeningafschriften staan tot maximaal 18 maanden eerder dan het moment waarop u de opdracht heeft gegeven. De bank is niet verantwoordelijk voor het gebruik dat de rekeninginformatiedienstverlener maakt van de verstrekte gegevens. De bank is geen partij bij uw afspraken met de rekeninginformatiedienstverlener en controleert niet wat de rekeninginformatiedienstverlener doet met uw gegevens en ook niet of de rekeninginformatiedienstverlener zich aan de privacyregels houdt. Gegevens die wij hebben gegeven, kunnen wij niet meer terughalen.

U moet zelf afspraken maken met de rekeninginformatiedienstverlener over zijn dienstverlening. Daarbij is de bank geen partij.

6. Veiligheid en risicoverdeling

6.1 Hoe zorgt de bank dat u de bankkanalen en -middelen veilig kunt gebruiken?

De bank doet wat redelijkerwijs mogelijk is om te zorgen dat de middelen en kanalen die de bank ter beschikking stelt veilig zijn, zodat u veilig uw bankzaken kunt doen. Maar dit kan de bank niet alleen. U helpt de bank om deze kanalen en middelen veilig te houden door de middelen en kanalen te gebruiken waarvoor zij zijn bedoeld. U houdt zich ook aan de Veiligheidsregels.

6.2 Wat zijn de Veiligheidsregels waaraan u zich houdt?

De Veiligheidsregels waaraan u zich houdt zijn:

1. Houd uw beveiligingscodes geheim
2. Zorg ervoor dat een ander nooit uw (digitale) betaalpas gebruikt
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparaten die u gebruikt voor uw bankzaken
4. Controleer uw bankrekening
5. Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op; gebruik hiervoor de ABN AMRO app of bel de bank

Meer informatie over wat u wel en niet moet doen en voorbeelden over deze Veiligheidsregels leest u in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. en in hoofdstuk 1 van het Informatieblad Betaaldiensten. Ook vindt u informatie op onze website. Lees deze informatie goed door!

6.3 Hoe kunt u schade als gevolg van misbruik beperken?

Als iemand die daartoe niet het recht heeft uw klantherkenningmiddel gebruikt of zou kunnen gebruiken, moet u dat onmiddellijk aan de bank melden. Dit geldt voor uw (digitale) betaalpas en pincode maar ook voor andere middelen waarmee u zich herkenbaar kunt maken. Voorbeelden daarvan zijn wachtwoorden, codes of identiteitsbewijzen. Is een formulier van de bank dat op uw naam staat verloren of gestolen, dan moet u dit ook bij de bank melden.

6.4 Wie draagt het risico van misbruik?

Wanneer de bank zonder geldige opdracht een betaaltransactie uitvoert en van uw betaalrekening afschrijft, dan noemen we dit een niet-toegestane betaling. Daarbij geldt het volgende. Het afgeschreven bedrag komt dan voor rekening van de bank. Uitzondering hierop zijn de gevallen die hieronder worden beschreven.

- Als u met opzet of op grove wijze nalatig bent geweest in de stipte naleving van de Veiligheidsregels van de bank, dan zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico. De Veiligheidsregels vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten en in de Voorwaarden Klantrelatie.
- Meldt u bij ons dat iemand zonder uw toestemming gebruikmaakt van uw klantherkenningmiddelen, en er wordt daarna nog geld afgeschreven, dan betalen wij dit wel.
- U werkt mee aan onderzoek naar fraude of misbruik. U helpt ons bijvoorbeeld om erachter te komen wat er precies is gebeurd. Als wij daarom vragen, doet u aangifte bij de politie.
- Als u frauduleus handelt, zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico.

7. Indirecte schade en gevolgschade

Als u een consument bent en schade lijdt, vergoeden wij u de schade en andere kosten die wij volgens de wet moeten betalen.

Extra informatie

De wet kan u als consument bijvoorbeeld recht geven op vergoeding van:

- Rente en/of andere kosten die u ons ten onrechte heeft betaald bij leningen
- Geld dat door fraude die de bank had moeten voorkomen van uw betaalrekening is afgeboekt

Als u indirecte schade of gevolgschade heeft, is de bank hiervoor niet aansprakelijk. Het gaat hier om andere schade dan bedragen die onterecht van uw rekening zijn afgeschreven. Bijvoorbeeld schade die u lijdt doordat u tijdelijk niet kon betalen. Een uitzondering op deze regel geldt in geval van opzet of grove schuld van de bank.

8. Opname en storting van contant geld

8.1 Wat is een opname van contant geld en hoe kunt u geld opnemen?

Een opname van contant geld is een betaaltransactie waarbij de bank geld van uw betaalrekening contant in bankbiljetten of in munten aan u betaalt. Bij opnames van contant geld moet u gebruikmaken van uw betaalpas en pincode of andere klantherkenningmiddelen die door de bank worden voorgeschreven. In binnen- en buitenland kunt u met een betaalpas met Maestro of Mastercard logo opnames doen bij geldautomaten.

8.2 Wat is een storting van contant geld en hoe kunt u geld storten?

Een storting van contant geld is een betaaltransactie waarbij de bank contant geld in bankbiljetten of munten ontvangt en dit bijschrijft op een betaalrekening. U kunt geld storten bij Geldmaat-automaten (in Nederland) met een stortingsfunctie. U gebruikt hiervoor uw betaalpas met Maestro of Mastercard logo en uw pincode. Let op! Storten van contant geld kan niet bij alle Geldmaat-automaten. U vindt de locaties van de Geldmaat-automaten waarmee dit wel kan op locatiewijzer.geldmaat.nl

8.3 Gelden er grenzen (limieten) en kosten voor opnames en stortingen van contant geld?

Voor opnames en stortingen van contant geld kunnen limieten gelden en kunnen ook kosten in rekening worden gebracht. Meer informatie vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten.

9. Overboeking

9.1 Wat is een overboeking en welke soorten overboeken zijn er?

Bij een uitgaande overboeking schrijft de bank het bedrag af van uw betaalrekening en zorgt de bank ervoor dat de bank van de begunstigde dit bedrag ontvangt.

Bij een inkomende overboeking neemt de bank een bedrag voor u in ontvangst en zorgt de bank voor bijschrijving op uw betaalrekening. iDEAL-betalingen en Wero-betalingen aan webshops zijn overboeken waarvoor u opdracht of goedkeuring (bij Wero-betalingen) geeft via een al ingevuld (elektronisch) opdrachtformulier. Dit doet u in de ABN AMRO app of in Internet Bankieren.

Een periodieke overboeking is een overboeking die de bank op vaste tijdstippen herhaalt. U hoeft maar één keer opdracht te geven voor een periodieke overboeking. U kunt de bank ook vragen een overboeking als spoed-overboeking uit te voeren. Dit kan alleen als de soort overboeking daarvoor geschikt is. In dit geval voert de bank de overboeking zo spoedig mogelijk uit.

9.2 Welke regels gelden er voor een opdracht voor overboeking?

De bank voert uw opdracht uit op basis van het rekeningnummer van de begunstigde dat u in de opdracht vermeldt. De bank is niet verplicht om te controleren of de naam van de begunstigde en andere gegevens in uw opdracht juist zijn. Voor overboeken in euro in Nederland en het SEPA-gebied moet u het IBAN (International Bank Account Number) van de begunstigde in de opdracht vermelden.

9.3 Wat is een IBAN-Naam Check en wanneer wordt die getoond?

De bank kan bij een uitgaande overboekingsopdracht via een online kanaal een IBAN-Naam Check doen. Daarmee krijgt u een melding als er andere gegevens bekend zijn over de naam en het opgegeven rekeningnummer (IBAN) van de begunstigde. IBAN-Naam Check is slechts een hulpmiddel. U besluit zelf wat u doet nadat er een naam-rekeningnummer-suggestie is gedaan. Als u een melding krijgt dat er andere gegevens bekend zijn, kunt u de overboekingsopdracht dus nog steeds geven aan de bank. De bank voert de overboekingsopdracht enkel uit op basis van het opgegeven rekeningnummer (IBAN).

De IBAN-Naam Check wordt niet altijd uitgevoerd:

- Bij overboeken naar buitenlandse rekeningen buiten het SEPA-gebied
- Bij overboeken naar buitenlandse rekeningen binnen het SEPA-gebied als de bank van de begunstigde deze mogelijkheid niet biedt
- Bij overboeken in een andere muntsoort dan de euro

Dat is zichtbaar bij het geven van een overboekingsopdracht in een online kanaal.

10. Incasso

10.1 Hoe werkt incasso?

Een incasso is een betaaltransactie vanaf uw betaalrekening waarvoor niet uzelf maar de begunstigde (de incassant) de opdracht geeft. Hiervoor moet u de begunstigde eerst toestemming geven via een incassomachtiging. Deze machtiging geldt ook als uw toestemming aan de bank om de betaalopdracht uit te voeren. U kunt een machtiging intrekken door dit te laten weten aan de incassant. Incasso is alleen mogelijk voor betalingen in euro tussen rekeningen bij banken die deelnemen binnen het SEPA-gebied. Op abnamro.nl leest u hier meer over.

10.2 Kunt u een incasso laten terugboeken?

U kunt de bank vragen om een incasso terug te boeken zonder dat u hoeft uit te leggen waarom u dit wilt doen. Dit moet u wel binnen acht weken doen nadat het bedrag van uw betaalrekening is afgeschreven.

Na deze periode van acht weken kunnen wij een incasso alleen terugboeken als er geen geldige incassomachtiging was. U kunt ons dit vragen tot dertien maanden na de afschrijving. Wij controleren dan of de incassant een geldige incassomachtiging had. Als de incassant geen geldige incassomachtiging had, dan boeken wij het bedrag terug.

10.3 Kunt u incasso's blokkeren of stopzetten?

Ja. U heeft de volgende mogelijkheden om uw betaalrekening te laten blokkeren voor incasso's:

- Blokkeren van alle incasso's
- Blokkeren van alle incasso's van een bepaalde incassant
- Blokkeren van alle incasso's op basis van een bepaalde machtiging
- Eenmalige blokkering (weigering) van een bepaalde incasso
- Blokkeren van een bepaalde incasso als het bedrag hoger is dan het maximumbedrag dat u heeft opgegeven
- Blokkeren van een bepaalde incasso als deze vaker zou plaatsvinden dan het maximumaantal per kalenderjaar dat u heeft opgegeven
- Blokkeren van alle incasso's, behalve incasso's van bepaalde incassanten die u bij de bank heeft laten registreren
- Blokkeren van alle incasso's, behalve incasso's op basis van bepaalde machtigingen die u bij de bank heeft laten registreren

Blokkeren van incasso's kan alleen als al één keer een incasso is uitgevoerd door een bepaalde incassant. U kunt altijd de mogelijkheid 'alle incasso's blokkeren' aanzetten. Een blokkade van incasso's gaat onmiddellijk in nadat de bank uw opdracht voor een blokkade heeft ontvangen. Als u opdracht heeft gegeven tot blokkade voert de bank de incasso niet uit. U krijgt daarvan geen bericht meer. Voor incasso's die zijn uitgevoerd voordat de blokkade ingaat, maakt de bank de afschrijving niet ongedaan. U kunt de bank ook vragen een incassoblokkade op te heffen. De opheffing gaat uiterlijk de volgende werkdag in.

11. Betaling via een betaalautomaat

11.1 Hoe kunt u betalen via een betaalautomaat?

U kunt met een (digitale) betaalpas met Maestro of Mastercard logo en pincode of met een ander klantherkenningsmiddel betalingen van uw betaalrekening via een betaalautomaat doen. Dit is mogelijk in binnen- en buitenland bij elk bedrijf dat Mastercard of Maestro accepteert.

11.2 Wanneer kunt u betalen zonder pincode?

U kunt in de volgende gevallen betalen zonder de pincode te gebruiken:

- Als op uw betaalpas en op de betaalautomaat het logo contactloos betalen staat, kunt u betalingen doen zonder de pincode te gebruiken. Dit kan tot een bedrag van maximaal EUR 50 per keer. Het kan voorkomen dat u toch de pincode moet intoetsen, ook al gaat het om een klein bedrag.
- Voor betaling van parkeer- of tolgeld als de betaalautomaat niet aangeeft dat u de pincode moet gebruiken. Dit is mogelijk tot bedragen van maximaal EUR 100 per keer voor parkeren en tol.
- U kunt uw (digitale) betaalpas gebruiken om in- en uit te checken in het openbaar vervoer. Uw (digitale) betaalpas moet dan voorzien zijn van het logo contactloos betalen. U hoeft geen pincode in te voeren en er geldt geen limiet. U kunt met uw (digitale) betaalpas in- en uitchecken bij daarvoor geschikte paaltjes of poortjes die te herkennen zijn aan het contactloos-betalenlogo. Door in- en uit te checken met uw (digitale) betaalpas geeft u toestemming voor de betaling en/of om een bedrag te reserveren op uw betaalrekening. Aan het einde van de dag worden de bedragen voor alle reizen die u heeft gemaakt bij elkaar opgeteld en in één keer van uw rekening afgeboekt. U kunt het totaalbedrag van de boeking zien in uw rekeningoverzicht.

11.3 Hoe kunt u betalen met een digitale betaalpas bij een betaalautomaat?

Bent u 16 jaar of ouder? Dan kunt u met uw digitale betaalpas in combinatie met het apparaat waarop deze is geplaatst, betalen via betaalautomaten die voorzien zijn van het Maestro of Mastercard logo en het logo contactloos betalen. De volgende mogelijkheden zijn er:

- **Betalen met een wearable**

Heeft u een wearable? Dan spreekt u met de fabrikant van uw wearable af op welke wijze u betalingen kunt goedkeuren.

- **Betalen met Apple Pay en met Google Pay**

U kunt met Apple Pay of met Google Pay:

1. Contactloos betalen bij betaalautomaten met daarop het contactloos betalen logo of het Apple Pay of Google Pay logo
2. Online betalen op websites en mobiele applicaties (apps) welke Apple Pay of Google Pay accepteren (te herkennen aan het Apple Pay of Google Pay logo)

11.4 Hoe kunt u betalingen ontvangen bij een betaalautomaat?

U kunt betalingen ontvangen via uw betaalpas of digitale betaalpas als een verkoper dit ondersteunt. Bijvoorbeeld voor het terugvragen van statiegeld of het retourneren van een aankoop. U ontvangt het geld in de meeste gevallen onmiddellijk op uw betaalrekening.

12. Online betalen

12.1 Hoe werkt online betalen met iDEAL?

U kunt met iDEAL online betalen bij websites of mobiele applicaties (apps) die iDEAL als betaalmogelijkheid accepteren.

12.2 Wat is een iDEAL-profiel?

Wanneer u met iDEAL online betaalt, kunt u ervoor kiezen om eenmalig een gebruikersprofiel van uzelf aan te maken bij Currence. Dit is het iDEAL-profiel. Door het invullen van uw persoonlijke gegevens, zoals uw IBAN, naam- en adresgegevens, hoeft u bij een volgende iDEAL online betaling deze gegevens niet nogmaals in te vullen. U kunt het iDEAL-profiel inzien, beheren en verwijderen via Internet Bankieren en/of de ABN AMRO app. Als u het iDEAL-profiel langer dan één jaar niet gebruikt, dan zal dit door Currence worden verwijderd.

12.3 Hoe werkt online betalen met Wero?

12.3.1 Wat is Wero?

Wero is de opvolger van iDEAL. Net als met iDEAL kunt u met Wero online betalen bij websites of mobiele applicaties (apps) die Wero als betaalmogelijkheid accepteren. Betalen met Wero is mogelijk als het Wero-logo wordt getoond.

Wero en iDEAL zullen de eerste periode naast elkaar bestaan. U kunt dan zowel met iDEAL als met Wero online betalen. Het kan zijn dat u een iDEAL betaling start maar dat deze als een Wero-betaling wordt uitgevoerd. Bij zowel bij betalingen met iDEAL, als betalingen met Wero, als betalingen die worden gestart als een iDEAL betaling maar worden afgewikkeld als een Wero betaling, wordt de naam iDEAL | Wero of het iDEAL | Wero logo getoond.

12.3.2 Wat geldt bij het doen van betalingen met Wero?

Bij een Wero-betaling geeft u in de ABN AMRO App of in Internet Bankieren goedkeuring voor de betaling. Betalingen goedkeuren in de ABN AMRO App doet u met uw vijfcijferige identificatiecode of met vingerafdruk of gezichtsherkenning. Betalingen goedkeuren in Internet Bankieren doet u met de e.identifier. Meer informatie hierover kunt u vinden in artikel 3.4 en 3.5 van deze Voorwaarden Betaaldiensten.

Als een Wero-betaling niet meteen lukt, bijvoorbeeld vanwege een technische storing, dan proberen we de betaling later nogmaals uit te voeren namens u. Meer informatie leest u hierover op onze website.

12.3.3 Wat geldt bij adres delen via Wero?

Wanneer u met Wero online betaalt, kunt u ervoor kiezen om eenmalig een gebruikersprofiel van uzelf aan te maken. Door het invullen van uw persoonlijke gegevens, zoals uw IBAN, naam- en adresgegevens, hoeft u bij een volgende Wero online betaling deze gegevens niet nogmaals in te vullen. U kunt uw gegevens inzien, beheren en verwijderen via Internet Bankieren en/of de ABN AMRO app.

12.4 Hoe kunt u met uw (digitale) betaalpas online betalen bij websites en mobiele applicaties?

Als u 16 jaar of ouder bent, kunt u met uw betaalpas met Maestro of Mastercard logo online betalingen doen. Dit is mogelijk bij websites of mobiele applicaties (apps) die één of meerdere van de hieronder genoemde betaalmogelijkheden accepteren.

- Betalen met Apple Pay
- Betalen met Google Pay (alleen mogelijk met betaalpas met Mastercard logo)
- Betalen met uw gekoppelde betaalpas
- Betalen met Click to Pay

Meer informatie hierover kunt u vinden in artikel 3.3.2 t/m 3.3.5 van deze Voorwaarden Betaaldiensten.

Daarnaast kunt u ook online betalen op websites en mobiele applicaties door handmatig uw kaartgegevens in te voeren van uw betaalpas met Mastercard logo. U stemt in met de betaling door uw kaartgegevens in te voeren en de betalingsopdracht toe te staan. Bij sommige betalingen kan de bank u vragen de betaling te bevestigen om uw identiteit en de juistheid van de betaling te controleren (Mastercard ID Check). Met de nieuwe betaalpas kunt u ook terugkerende betalingen laten uitvoeren, bijvoorbeeld voor maandelijkse abonnementskosten.

13. Betwisten van betalingen met Wero

13.1 Wat geldt bij het betwisten van betalingen met Wero?

Als u het niet eens bent met een betaling die met Wero is gedaan, en u komt er zelf met de verkoper niet uit, dan kunt u deze in de meeste gevallen binnen een periode van 120 dagen na de transactiedatum betwisten. Voor sommige betalingen gelden andere periodes. Welke betalingen en periodes dat zijn, kunt u lezen op onze website. U krijgt hierbij eerst de mogelijkheid om samen met de verkoper tot een oplossing te komen. Indien u niet tot een oplossing komt met de verkoper, kunt u binnen 44 dagen nadat u de betwisting heeft gestart de hulp inschakelen van de bank. De bank start in dat geval zo nodig een onderzoek.

Wero-betalingen betwisten wordt vanaf 1 oktober 2026 geïntroduceerd. Alleen betalingen die met Wero

zijn gedaan kunnen betwist worden. iDEAL-Wero of iDEAL-betalingen kunnen dus niet betwist worden. Afhankelijk van het type transactie en verkoper kan een betaling wel of niet worden betwist of geldt eventueel een ander proces. Mocht een betaling niet betwist kunnen worden dan ziet u geen knop 'betaling betwisten' zien bij de betreffende transactie in uw transactieoverzicht. Meer over het proces leest u terug op onze website.

Binnen het proces voor betwisten kunnen wij u vragen om extra informatie te verstrekken. Hieronder valt onder andere eventueel bewijs dat u helpt bij het onderbouwen van uw betwisting, zoals bewijs dat u contact met de verkoper gehad heeft over deze betaling en dat u er onderling niet uitkomt. Een betaling kan alleen betwist worden wanneer hier nog geen terugbetaling op heeft plaatsgevonden. Wanneer er binnen een lopend proces voor betwisten een terugbetaling plaatsvindt, zal het proces worden stopgezet.

Heeft u de betaling niet zelf verricht, dan wordt u doorverwezen naar onze klantenservice. In dat geval geldt artikel 6 van deze Voorwaarden Betaaldiensten.

Is de uitkomst van het proces in uw voordeel dan krijgt u na afronding van het proces de terugbetaling van het betwiste bedrag op uw rekening gestort.

Als blijkt dat er geen geldige reden is om de betaling te betwisten, dan mogen wij de betwisting sluiten. Het onderzoek van de bank kan enige tijd duren. Daarom kan de eventuele terugbetaling geruime tijd na de betwisting plaatsvinden.

Als u een van uw verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, nemen wij de betwisting niet (verder) in behandeling.

14. Betwisten van betalingen met een betaalpas

14.1 Wat geldt bij het betwisten van betalingen met een betaalpas?

Als u het niet eens bent met een (online) betaling die met uw betaalpas is gedaan, dan kunt u die betwisten.

De bank start in dat geval zo nodig een onderzoek. Als u niet tot een oplossing komt met de verkoper, dient u de betaling binnen 90 dagen na de afschrijving te betwisten.

Afhankelijk van het type transactie (Geldmaat, Maestro, of Debit Mastercard) geldt een ander proces voor het betwisten van een betaling. Hoe u dit kunt doen leest u op onze website.

U moet daarbij extra informatie geven, waaronder bewijs dat u contact met de verkoper heeft gehad over deze betaling, en dat u er onderling niet uitkomt.

Heeft u de betaling niet zelf verricht, dan wordt u doorverwezen naar onze klantenservice. In dat geval geldt artikel 6 van deze Voorwaarden Betaaldiensten.

Als u een (online) betaling met uw betaalpas tijdig betwist dan kan de bank u een voorlopige terugbetaling doen. Dit gebeurt onder voorbehoud: als blijkt dat de betwisting onterecht is, brengen wij het bedrag weer in rekening. Tijdens dit proces controleert de bank of de betaling in uw opdracht of met uw toestemming is gedaan. De bank mag u vragen om extra informatie als dit nodig is voor dit onderzoek. Als de bank dit vraagt, moet u die informatie binnen 10 werkdagen aan ons geven. Een betaling kan alleen betwist worden wanneer hier nog geen terugbetaling op heeft plaatsgevonden.

Betalingen aan of stortingen op een beleggingsaccount (waaronder cryptovaluta) zullen wij niet (voor)vergoeden.

Als blijkt dat er geen geldige reden is om de betaling te betwisten, dan mogen wij de betwisting sluiten. Het onderzoek van de bank kan enige tijd duren. Daarom kan zowel de eventuele voorlopige terugbetaling, als het weer afboeken van die voorlopige terugbetaling, geruime tijd na de betwisting plaatsvinden.

Als u een van de verplichtingen in dit artikel niet nakomt, nemen wij de betwisting niet (verder) in behandeling.

15. Wat geldt bij betalingen die niet door u maar door de begunstigde worden gestart?

Als u het niet eens bent met een (online) betaling die niet door u maar door de verkoper is gestart, dan heeft u recht op terugbetaling als u voldoet aan de volgende voorwaarden:

- a. Op het moment dat u instemde met de betaling was het precieze bedrag van de betaling niet bekend (hiermee wordt niet de wisselkoers bedoeld); en
- b. Het bedrag van de betaling is hoger dan u had kunnen verwachten, bijvoorbeeld op grond van eerdere vergelijkbare betalingen

De bank kan u vragen om aan te tonen dat aan deze twee voorwaarden is voldaan. Als wij om meer informatie of documentatie vragen, moet u dit binnen 10 werkdagen aan ons leveren

Een betwisting op deze gronden moet u uiterlijk binnen 8 weken na de datum waarop het bedrag afgeschreven is indienen. Binnen 10 werkdagen nadat de bank uw verzoek heeft ontvangen, betaalt de bank het bedrag aan u terug, of laat de bank weten waarom u het bedrag (nog) niet terugbetaald krijgt.

Als u een van uw verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, nemen wij de betwisting niet (verder) in behandeling.

Voor incasso's gelden andere regels, zie hiervoor artikel 10.

16. Informatieblad Betaaldiensten/toezending informatie

In het Informatieblad Betaaldiensten vindt u nog meer regels en informatie over veiligheid, de (digitale) betaalpas, klantherkenningsmiddelen, de betaalrekening, betaaltransacties, werkdagen, limieten, tarieven, wisselkoersen en opgaven. U moet zich houden aan de regels in dit informatieblad. U kunt de bank vragen om de Voorwaarden Betaaldiensten of het Informatieblad opnieuw toe te sturen.

17. Hoe communiceren wij met u?

De bank communiceert zo veel mogelijk digitaal met u. U heeft daarom automatisch toegang tot Internet Bankieren. U kunt ook bankieren met onze ABN AMRO app als u die installeert op uw smartphone of tablet.

Als u dit vraagt, sturen wij u informatie op papier. Hieraan kunnen kosten zijn verbonden.

Wij gebruiken het adres, e-mailadres en telefoonnummer zoals u dat bij ons heeft opgegeven. Als uw adres, e-mailadres of telefoonnummer verandert, dan geeft u dat zo snel mogelijk aan ons door. Het is belangrijk dat wij u goed kunnen bereiken, bijvoorbeeld als wij denken dat iemand misbruik maakt van uw bankrekening of wij informatie met u willen delen.

18. Aanpassen van de voorwaarden en het stoppen van de betaalrekening

18.1 Wanneer mogen wij deze voorwaarden aanpassen?

Wij mogen deze Voorwaarden Betaaldiensten aanpassen als het gaat om kleine en eenvoudige aanpassingen of aanpassingen in uw voordeel. Bijvoorbeeld de taal aanpassen om voorwaarden duidelijker te maken en toevoeging van mogelijkheden binnen bankrekeningen. Deze kleine aanpassingen staan minimaal één week voor zij ingaan op onze website.

Wij mogen deze Voorwaarden Betaaldiensten en het Informatieblad Betaaldiensten ook aanpassen als dat nodig is omdat wet- en regelgeving wijzigt of als er veranderingen zijn in de uitleg of toepassing van het recht (bijvoorbeeld door een rechterlijke uitspraak, uitspraak van een klachten- of geschillencommissie of een besluit of zienswijze van een toezichthouder of andere autoriteit). Een voorbeeld daarvan is als wij extra informatie moeten opnemen in voorwaarden of extra uitleg moeten geven, bijvoorbeeld over toegankelijkheid van betaalrekeningen. Wij mogen deze Voorwaarden Betaaldiensten en het Informatieblad Betaaldiensten ook aanpassen als wij daarvoor een geldige reden

hebben, bijvoorbeeld veranderde omstandigheden of beleid of een toevoeging van mogelijkheden die u met de betaalrekening heeft. Een aanpassing om deze reden mag alleen als het evenwicht tussen uw en onze rechten en verplichtingen niet in grote mate en ongerechtvaardigd in uw nadeel verandert. Over deze aanpassingen (aanpassingen door veranderde wet- en regelgeving of interpretatie daarvan of aanpassingen met een andere geldige reden) krijgt u van ons minimaal twee maanden voor de datum waarop zij ingaan een bericht via een van onze communicatiekanalen.

18.2 Hoe informeren wij u over aanpassingen in deze voorwaarden?

Wij informeren u op tijd over aanpassingen in deze voorwaarden. Als wij deze voorwaarden aanpassen, dan leggen wij uit waarom wij dat doen en wat de belangrijkste gevolgen zijn. Als u het niet eens bent met de aanpassing, dan kunt u uw betaalrekeningen kosteloos en met ingang van elk moment tot de datum waarop de wijziging ingaat opzeggen. U krijgt daarom van ons op tijd een bericht over aanpassingen. Als u uw betaalrekeningen niet opzegt, dan gelden de aanpassingen vanaf de aangegeven datum.

18.3 Wanneer kunt u een betaalrekening stoppen (beëindigen)?

U kunt een betaalrekening stoppen wanneer u dat wilt behalve in de volgende situaties:

- U staat rood; in dit geval maakt u eerst geld over naar de betaalrekening totdat het saldo nul is.
 - Er staat een reservering open; dit leggen wij hierna uit.
- Of er is iets anders met u afgesproken, neemt u dan contact op met de bank.

Wat gebeurt er als er een reservering openstaat en u wilt de betaalrekening stoppen?

Als u uw betaalrekening wilt opzeggen, dan kan dit alleen als er geen reserveringen meer openstaan. Een reservering vervalt automatisch wanneer de bank het definitieve bedrag van de rekening afschrijft of de door u met de verkoper afgesproken betalingsverplichting vervalt zonder dat de verkoper de betalingsverplichting verlengt, of de verkoper de betalingsverplichting laat vervallen.

18.4 Wanneer mogen wij een betaalrekening stoppen (beëindigen)?

Wij mogen een betaalrekening stoppen (beëindigen) als:

- U zich niet houdt aan de afspraken en de voorwaarden die gelden voor een betaalrekening.
- Uw rekening een 'slapende' betaalrekening is. Een slapende betaalrekening is een rekening waar u in de afgelopen twaalf maanden niet vanaf heeft betaald of geld op hebt ontvangen. Betalingen die door de bank zijn gedaan zoals maandkosten voor het aanhouden van de rekening en paskosten worden hierbij niet meegenomen.
- U overlijdt en de betaalrekening door uw erfgenamen niet binnen een jaar na uw overlijden wordt beëindigd of omgezet in een boedelrekening.

Wij laten u minstens 2 maanden van tevoren weten als wij een betaalrekening beëindigen (stoppen).

18.5 Wat gebeurt er met geld op een betaalrekening die stopt (beëindigd is)?

Als er nog geld op uw betaalrekening staat als die stopt (eindigt), dan boeken wij dat geld naar een andere betaal- of spaarrekening bij ons op uw naam. Als u geen andere betaal- of spaarrekening meer bij ons heeft, vragen wij u om informatie naar welke betaalrekening wij het geld kunnen overboeken. Tot die tijd bewaren wij het geld op een aparte rekening waar u niet bij kunt. Wij mogen kosten en nog verschuldigde vergoedingen of rente afboeken van deze rekening. Over saldo op deze rekening ontvangt u geen rente.

18.6 Wat gebeurt er met rente die u nog krijgt of moet betalen als de betaalrekening stopt (eindigt)?

Als u nog rente of vergoedingen krijgt of moet betalen over het geld dat tot het stoppen op uw betaalrekening stond, dan schrijven wij die rente of vergoeding bij of af van een andere betaal- of spaarrekening bij ons op uw naam. Als u geen andere betaal- of spaarrekening meer bij ons heeft, vragen wij u om een betaalrekening bij een andere bank waarnaar wij rente kunnen overmaken. Tot die tijd bewaren wij het geld op een aparte rekening waar u niet bij kunt.

Wij schrijven rente bij of af in de volgende maand of op zijn laatst in de eerste maand van het kwartaal na het stoppen van de bankrekening.

Tegoeden aangehouden op de betaalrekening van ABN AMRO Bank N.V. worden beschermd door het Nederlands wettelijk Depositogarantiestelsel. Meer informatie daarover kunt u vinden op: abnamro.nl/garantieregeling of opvragen via telefoonnummer 0900 - 0024*.

* Voor dit gesprek betaalt u uw gebruikelijke belkosten. Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten.

Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson

Artikel 1. Uitleg gebruikte woorden

3D Secure Wachtwoord: het wachtwoord waarmee u een online betaling kunt goedkeuren (als u de ABN AMRO Creditcard App niet geïnstalleerd heeft);

ABN AMRO: ABN AMRO Bank N.V. met wie wij samenwerken bij het uitgeven van uw Card;

ABN AMRO Creditcard App: de applicatiesoftware die door ons wordt aangeboden onder de naam 'ABN AMRO Creditcard App';

Acceptant: bedrijf waar u met uw Card kunt betalen;

Automatische Verlengservice: een dienst van Mastercard waarmee wij bij vernieuwing van uw Card de nieuwe Cardgegevens kunnen doorgeven aan aangesloten Acceptanten;

Biometrie: vingerafdruk en/of gezichtsherkenning waarmee u een online betaling kunt goedkeuren in de ABN AMRO Creditcard App;

BKR: Bureau Krediet Registratie te Tiel;

Card: de creditcard die wij aan u hebben uitgegeven. Hiermee bedoelen wij zowel de Hoofd Card als de Extra Card;

Card-bijdrage: de vergoeding die u moet betalen voor uw Card;

Contactloze betaalterminal: een terminal die voorzien is van NFC-technologie en contactloze betalingen van creditcards kan accepteren;

Creditcard Online: uw persoonlijke internetomgeving van uw Card;

Documentatie: de productinformatie, prijzen en voorwaarden van uw Card die u van ons heeft ontvangen;

Extra Card: iedere extra Card die wij hebben uitgegeven bij een Hoofd Card. Een Extra Card hoort altijd bij een Hoofd Card;

Hoofd Card: de Card waarbij een Extra Card is uitgegeven;

Mastercard: Mastercard Europe SA of Mastercard International Inc.;

Overeenkomst: de overeenkomst tussen u en ons met betrekking tot uw Card. De Overeenkomst bestaat uit de Documentatie en deze algemene voorwaarden;

NFC: Near Field Communication: technologie om op zeer korte afstand informatie uit te wisselen tussen twee apparaten;

SMS Code: de code die u ontvangt per SMS waarmee u een online betaling kunt goedkeuren (als u de ABN AMRO Creditcard App niet geïnstalleerd heeft);

Toegangscodes: de toegangscodes van de ABN AMRO Creditcard App waarmee u een online betaling kunt goedkeuren;

U (u/uw): de houder van de Card;

Verzekeringsmaatschappij: ABN AMRO Schadeverzekeringen N.V.;

Wij (ons/onze): International Card Services BV. Bezoekadres: Wisselwerking 58, 1112 XS Diemen. Postadres: Postbus 23225, 1100 DS Diemen. Wij zijn geregistreerd bij De Nederlandsche Bank (Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam), de Europese Centrale Bank (Sonnenmanstrasse 22, 60314 Frankfurt am Main, Duitsland) en de Autoriteit Financiële Markten (Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam);

Wisselkoers:

Artikel 2. Ingang, looptijd en beëindiging van de Overeenkomst

- 2.1 De Overeenkomst gaat in op het moment dat:
 - (a) u uw Card activeert;
 - (b) u uw Card voor het eerst gebruikt voor een betaling of een geldopname;
 - (c) u voor het eerst aan ons betaalt;
 - (d) u zich op een andere manier akkoord verklaart met de Overeenkomst.
- 2.2 De Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd, maar eindigt als u geen bankrekening meer heeft bij ABN AMRO. U kunt de Overeenkomst altijd schriftelijk of telefonisch opzeggen. Een ABN AMRO MeesPierson Card moet u opzeggen bij ABN AMRO. Uw opzegtermijn is 1 maand. Wij kunnen de Overeenkomst ook opzeggen. Onze opzegtermijn is 2 maanden.
- 2.3 Wij mogen uw Card en de bijbehorende faciliteiten direct blokkeren als er sprake is (of lijkt te zijn) van één van de volgende situaties:
 - (a) U handelt in strijd met de Overeenkomst, bijvoorbeeld als u een betalingsachterstand heeft. Dit kan ook een achterstand op een andere Card zijn.
 - (b) Uw Card is als gestolen, verloren of vernietigd opgegeven.
 - (c) Het openstaande saldo is hoger dan de bestedingslimiet.
 - (d) Uw financiële situatie is sterk verslechterd.
 - (e) U bent failliet verklaard of u komt in de wettelijke schuldsaneringsregeling terecht.
 - (f) Bij misbruik, niet-toegestaan of frauduleus gebruik van uw Card.
 - (g) U overlijdt.
 - (h) U heeft of gaat Nederland verlaten om ergens anders te gaan wonen.
 - (i) U woont niet meer op het door u opgegeven woonadres.
 - (j) U bent bij fraude betrokken.
 - (k) Als u ons geen informatie heeft verstrekt over uw persoonlijke en financiële situatie als wij u daarom gevraagd hebben.
 - (l) Als wet- en regelgeving ons verbieden transacties/betalingen uit te voeren, bijvoorbeeld regels ter voorkoming van financiering van terrorisme, witwassen en fraude.
 - (m) U bent betrokken bij activiteiten die het vertrouwen in ons of de financiële sector kunnen schaden.
 - (n) U heeft uw Card gebruikt voor uw beroep of bedrijf.
 - (o) U heeft een betaling aan ons gedaan vanaf een niet-SEPA IBAN bankrekening of een betaling aan ons gedaan vanaf een bankrekening van uw beroep of bedrijf.
- 2.4 Als wij uw Card blokkeren, laten wij u dit zo snel mogelijk weten. Dit doen wij niet als dit in strijd is met de wet of niet gewenst is vanwege veiligheidsoverwegingen.
- 2.5 Op uw Card staat een vervaldatum. Uw Card is uiterlijk geldig tot die datum. Voor die datum kunnen wij uw Card ongeldig verklaren of een nieuwe Card uitgeven. De algemene voorwaarden waarop uw Card bevestigd is, zijn van toepassing op het gebruik van uw Card.
- 2.6 De Overeenkomst binen 14 kalenderdagen na de ingangsdatum beëindigen. Hieraan zijn geen kosten verbonden, maar als u uw Card of de bijbehorende faciliteiten al wel heeft gebruikt, moet u de kosten van dat gebruik wel aan ons terugbetalen. Als u uw Card-bijdrage al via ABN AMRO betaald had, betalen wij die via ABN AMRO aan u terug.
- 2.7 Als de Overeenkomst beëindigd is of uw Card geblokkeerd is:
 - (a) moet u het openstaande saldo in één keer helemaal aan ons terugbetalen;
 - (b) mag u uw Card niet meer gebruiken;
 - (c) is uw Card ongeldig;
 - (d) kunnen wij, een Acceptant of een bank uw Card weigeren en/of innemen.

Artikel 3. Onze algemene verplichtingen

- 3.1 Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen.

Artikel 4. Uw algemene verplichtingen

- 4.1 Uw Card is persoonlijk. U mag uw Card alleen gebruiken als particulier en niet voor uw beroep of bedrijf. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw Card en u moet uw Card zorgvuldig en op een veilige plek bewaren.
- 4.2 Als u uw Card gebruikt moet u altijd controleren of u uw eigen Card terugkrijgt. U moet regelmatig controleren of uw Card nog in uw bezit is.
- 4.3 Wij kunnen aanwijzingen geven over het veilig gebruik van uw Card voor het doen van online aankopen, over de geheimhouding van de pincode of andere persoonlijke beveiligingscodes het gebruik van Biometrie en aanwijzingen over een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor Creditcard Online en de ABN AMRO Creditcard App. Deze aanwijzingen moet u opvolgen. Algemene aanwijzingen zijn te vinden op www.icscards.nl/abnamro/veiligheid.

- 4.4 U moet wijzigingen in uw contactgegevens (zoals uw emailadres) direct aan ons doorgeven. Ook wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie moet u direct aan ons doorgeven.
- 4.5 Wij kunnen u vragen om informatie aan ons te verstrekken over uw persoonlijke en financiële situatie. U moet deze informatie aan ons verstrekken.
- 4.6 U mag alleen betalingen aan ons doen vanaf een SEPA IBAN bankrekening en u mag geen betalingen aan ons doen vanaf een bankrekening van uw beroep of bedrijf.

Artikel 5. Pincode en geheimhouding

- 5.1 Uw Card heeft een pincode. Deze pincode heeft u zelf gekozen of is automatisch aan u toegekend. De pincode is net zoals uw Card persoonlijk en mag alleen door u worden gebruikt. Wij kunnen instructies geven over het kiezen van de pincode. Deze moet u opvolgen.
- 5.2 U mag het document waarmee de pincode aan u wordt toegestuurd niet bewaren. U mag de pincode niet noteren op uw Card of op een document dat u bij uw Card bewaart. Als u al een aantekening maakt van de pincode, dan moet u dit zo doen dat de pincode niet voor anderen herkenbaar is of dat duidelijk is waar de pincode voor is.
- 5.3 U moet de pincode geheimhouden voor iedereen, ook voor familieleden, huisgenoten en onze medewerkers. U moet ervoor zorgen dat anderen niet kunnen meekijken wanneer u de pincode intoetst.
- 5.4 Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een (3D Secure) wachtwoord, Biometrie, Toegangscodes, SMS Code of verificatiecodes voor activatie van de ABN AMRO Creditcard App of Apple Pay mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheimhouden.

Artikel 6. Verlies, diefstal en misbruik

- 6.1 Verlies, diefstal of (een vermoeden van) misbruik van uw Card, de pincode en/of overige persoonlijke beveiligingscodes of Biometrie moet u telefonisch aan ons melden. U moet dit zo snel mogelijk doen nadat u dit heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, bijvoorbeeld door controle van het rekeningoverzicht, het overzicht in de ABN AMRO Creditcard App of Creditcard Online. U moet de melding meteen daarna schriftelijk aan ons bevestigen en u moet aangifte doen bij de politie.
- 6.2 Als u uw verplichtingen uit de artikelen 4, 5 en 6.1 bent nagekomen, draagt u geen risico voor het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card. Als u deze verplichtingen niet bent nagekomen, als blijkt dat u gefraudeerd heeft of als er sprake is van opzet of grove nalatigheid van uw kant komt het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card, volledig voor uw rekening.

Artikel 7. Extra Card

- 7.1 De houder van een Hoofd Card kan een Extra Card aanvragen. Als er een Extra Card wordt uitgegeven, is deze Overeenkomst ook van toepassing op de Extra Card.
- 7.2 Communicatie over de Overeenkomst sturen wij alleen naar de Hoofd Card-houder. Wij gaan ervan uit dat de Hoofd Card-houder de Extra Card-houder daarvoor informeert.
- 7.3 Als de Overeenkomst met de houder van de Hoofd Card eindigt, eindigt ook de Overeenkomst met de houder van de Extra Card.
- 7.4 Uitbetaling van een positief saldo vindt alleen plaats aan de houder van de Hoofd Card.

Artikel 8. Card-bijdrage

- 8.1 U moet jaarlijks de Card-bijdrage betalen, maar niet als daarvoor iets anders is afgesproken. De hoogte van de Card-bijdrage staat vermeld in de Documentatie. ABN AMRO brengt de Card-bijdrage namens ons bij u in rekening. Als de Overeenkomst tijdens een lopend jaar eindigt, betaalt ABN AMRO namens ons de Card-bijdrage voor de rest van het jaar aan u terug.

Artikel 9. Persoonsgegevens

- 9.1 Wij gebruiken uw persoonsgegevens in overeenstemming met ons Privacy Statement. Het Privacy Statement kunt u vinden op www.icscards.nl/abnamro/privacystatement.

Artikel 10. Betalen met uw Card

- 10.1 Met uw Card kunt u wereldwijd betalen bij Acceptanten en geldopnames doen bij aangesloten banken en geldautomaten. Als u uw Card voor betaling en/of een geldopname in een geldautomaat, betaalautomaat of imprinter stopt en de pincode intoetst of uw handtekening zet, stemt u in met de betaling en/of geldopname. Bij sommige betaalautomaten (zoals tol- of parkeerautomaten) stemt u in met de betaling door alleen uw Card in de automaat te stoppen, dus zonder dat u daarbij de pincode intoetst of uw handtekening zet. Bij een online aankoop, een telefonische aankoop of een aankoop die daarmee vergelijkbaar is, stemt u in met de betaling door het doorgeven van de gegevens van uw Card, het toestaan van de betalingsopdracht en als daarom gevraagd wordt het invoeren van een 3D Secure wachtwoord en SMS Code of door de opdracht in de ABN AMRO Creditcard App goed te keuren met Biometrie of de Toegangscodes. Als wij een nieuwe Card aan u hebben uitgegeven, kunnen wij de gegevens van uw nieuwe Card doorgeven aan Acceptanten die gebruik maken van de Automatische Verlengservice.
- 10.2 Instemming met de betaling en/of geldopname betekent dat het betreffende bedrag in rekening wordt gebracht op uw Card. Na instemming kunt u betalingen, geldopnames en betalingsopdrachten niet meer annuleren.
- 10.3 Als uw Card voorzien is van een NFC-chip kunt u wereldwijd contactloos betalen bij Acceptanten die beschikken over een Contactloze betaalterminal. Voordat u uw eerste contactloze betaling kunt doen, moet u uw Card eerst een keer voor een gewone betaling in de Contactloze betaalterminal stoppen en de pincode intoetsen. Wanneer u uw Card daarna tegen een Contactloze betaalterminal houdt, stemt u in met de betaling. Na een totaal van €150,- aan contactloze betalingen zonder pincode moet u de pincode weer een keer intoetsen. Op de Contactloze betaalterminal wordt aangegeven of de betaling is goedgekeurd. Instemming met en goedkeuring van de betaling houdt in dat het betreffende bedrag in rekening wordt gebracht op uw Card. Na instemming met en goedkeuring van de betaling kan deze niet meer worden geannuleerd. Voor het gebruik van contactloos betalen kunnen aanvullende gebruiksvoorwaarden en beperkingen gelden.
- 10.4 Wij garanderen niet dat u uw Card altijd ongehinderd kunt gebruiken. Dit is namelijk ook afhankelijk van externe factoren, zoals de medewerking van Acceptanten en de werking van computer- of telecommunicatiesystemen van ons of van Acceptanten. Ook kan het saldo van uw Card onvoldoende zijn en kunnen geldopnames worden beperkt tot een maximumbedrag per dag. Wij zijn niet aansprakelijk als u uw Card niet, niet tijdig of niet volledig kunt gebruiken.
- 10.5 Als u betaalt met uw Card, betalen wij het betreffende bedrag voor u aan de betreffende Acceptant.
- 10.6 Acceptanten en/of aangesloten banken kunnen aanvullende of afwijkende eisen stellen bij het accepteren van uw Card. Zij kunnen om informatie vragen.
- 10.7 U kunt ons opdracht geven om geld over te boeken van uw bankrekening naar uw Card en omgekeerd. Wij voeren deze opdrachten uiterlijk op de eerste werkdag na de werkdag waarop wij de opdracht hebben ontvangen uit. Bij een schriftelijke opdracht duurt dit één werkdag langer. Uitvoering door ons van een opdracht tot overboeking houdt ook in dat wij opdrachten naar onze bank of uw bank doorsturen voor verdere verwerking. Daardoor kan het een paar werkdagen duren voordat het bedrag is bijgeschreven op uw bankrekening of uw Card.
- 10.8 Een overboeking kan worden geweigerd of vertraagd doordat:
 - (a) u niet alle gevraagde gegevens juist en volledig heeft opgegeven;
 - (b) uw Card of uw bankrekening onvoldoende saldo heeft;
 - (c) uw Card geblokkeerd, ongeldig of ingenomen is;
 - (d) wij fraude, misbruik of onregelmatigheden vermoeden;
 - (e) er storingen aan apparatuur of communicatiemiddelen zijn.
- 10.9 Wij laten het u zo snel mogelijk weten als een overboeking geweigerd of vertraagd is.

Artikel 11. Sparen

- 11.1 U mag een positief saldo hebben op uw Card. Per dag kijken we of u een positief saldo heeft van € 500,- of meer. Als dit het geval is, vergoeden wij die dag rente over het totale positieve saldo. Het maximale positieve saldo waarover wij rente vergoeden is € 1.000.000,-. U mag maximaal een positief saldo van € 2.500.000,- aanhouden.

- 11.2 Wij mogen het rentetarief wijzigen. Wij laten u weten wanneer wij dit doen door een e-mail te sturen naar het bij ons bekende e-mailadres en de wijziging te vermelden op www.icscards.nl/abnamro/sparen. Een wijziging van het rentetarief kan betekenen dat we geen rente vergoeden of een negatieve rente in rekening brengen.
- 11.3 Het actuele rentepercentage staat vermeld op www.icscards.nl/abnamro/sparen. Als wij rente vergoed hebben of in rekening brengen staat dit vermeld op het rekeningoverzicht.
- Artikel 12. Bestedingslimiet**
- 12.1 Wij stellen de bestedingslimiet van uw Card vast. U mag niet meer uitgeven of opnemen dan deze bestedingslimiet. Een bedrag dat eventueel boven de bestedingslimiet uitkomt, moet u onmiddellijk aan ons terugbetalen. Wij mogen de bestedingslimiet met onmiddellijke ingang wijzigen.
- 12.2 Als u een positief saldo heeft op uw Card, kunt u de bestedingslimiet plus het positieve saldo uitgeven of opnemen.
- 12.3 Voor de Hoofd en Extra Card(s) geldt één gezamenlijke bestedingslimiet. Alleen de houder van een Hoofd Card mag de bestedingslimiet wijzigen.
- Artikel 13. Vreemde valuta, transactiekosten en overige kosten**
- 13.1 Betalingen en geldopnames in vreemde valuta worden door Mastercard omgerekend naar euro's op basis van de Wisselkoers. De opslag is 2%. U kunt contact met ons opnemen voor de actuele Wisselkoers.
- 13.2 Betalingen of geldopnames in vreemde valuta worden in euro's aan ons doorgegeven. De omrekening van vreemde valuta naar euro's gebeurt op de datum van de betaling of de geldopname.
- 13.3 Voor geldopnames brengen wij kosten in rekening. Als u een positief saldo heeft en de opname helemaal uit een positief saldo gedaan wordt, moet u 1% van het opgenomen bedrag betalen, met een maximum van € 150. Als u meer dan het positieve saldo opneemt, moet u over wat u meer opneemt 4% van het opgenomen bedrag betalen. Als u geen positief saldo heeft, moet u ook 4% van het opgenomen bedrag betalen.
- 13.4 Voor het overboeken van geld van uw Card naar uw bankrekening brengen wij 2,5% van het overgeboekte bedrag in rekening, maar niet als de overboeking helemaal uit een positief saldo gedaan wordt.
- 13.5 Voor het vervangen van uw Card brengen wij kosten in rekening. Wij doen dit niet als de vervanging niet aan u te wijten is. Wij laten u van tevoren weten hoe hoog de kosten zijn.
- Artikel 14. Rekeningoverzicht**
- 14.1 U krijgt elke maand een rekeningoverzicht van ons. Wij plaatsen deze in Creditcard Online waar u deze online kunt bekijken. Wij sturen u een email wanneer een rekeningoverzicht in Creditcard Online geplaatst is. Voor het versturen van papieren rekeningoverzichten brengen wij € 1,50 per rekeningoverzicht in rekening.
- 14.2 Op het rekeningoverzicht staan alle nieuwe uitgaven en alle ontvangen betalingen van die maand. Onder 'nieuwe uitgaven' vallen ook kosten die u aan ons moet betalen, zoals Wisselkoers, transactiekosten en rente. Op het rekeningoverzicht staat ook het openstaande saldo van die maand. Als het niet mogelijk blijkt om het openstaande saldo van uw rekening af te schrijven, omdat er onvoldoende saldo op uw rekening staat, zullen wij dit een tweede keer proberen. Wij zullen u hierover een bericht sturen. De afschrijving vindt plaats binnen 14 dagen na de datum van dit bericht.
- 14.3 Betaalt u het openstaande saldo door middel van automatische incasso aan ons terug, dan staat op het rekeningoverzicht ook wanneer wij het openstaande saldo van uw rekening zullen afschrijven. De afschrijving vindt plaats binnen 14 dagen na de datum van het rekeningoverzicht.
- 14.4 U moet het rekeningoverzicht dat u ontvangt of dat in Creditcard Online is geplaatst, meteen controleren. U moet het rekeningoverzicht in ieder geval binnen 30 dagen na de datum van het rekeningoverzicht controleren. U kunt alle uitgaven en betalingen ook bekijken in de ABN AMRO Creditcard App.
- 14.5 Als u uw rekeningoverzicht(en) nog een keer wil ontvangen of aanvullende informatie opvraagt, kunnen wij daarvoor een vergoeding vragen. Wij laten u van tevoren weten hoe hoog die vergoeding is.
- Artikel 15. Terugbetalen en de gevolgen van niet (tijdig of volledig) terugbetalen**
- 15.1 Op het rekeningoverzicht staat het openstaande saldo van uw Card dat u aan ons moet terugbetalen. U moet het openstaande saldo binnen 21 dagen na de datum van het rekeningoverzicht volledig aan ons terugbetalen.
- 15.2 Betaalt u niet het volledige openstaande saldo van het rekeningoverzicht binnen 21 dagen na de datum van het rekeningoverzicht aan ons terug dan blokkeren wij uw Card.
- 15.3 Als uw Card geblokkeerd is, kunnen wij vertragsrente in rekening brengen over het openstaande saldo tot dit saldo volledig aan ons is terugbetaald. De vertragsrente is gelijk aan de wettelijke rente voor niet-handelstransacties deze rente vindt u op wetten.overheid.nl met zoekopdracht 'Besluit wettelijke rente'. Wij mogen een lagere rente in rekening brengen. U vindt het actuele rentetarief op www.icscards.nl/abnamro/vertragsrente. Ook kunnen wij wettelijk vastgestelde incassokosten in rekening brengen over het openstaande saldo. Voordat wij dat doen, sturen we eerst een aanmaning.
- 15.4 Een betalingsachterstand van vier maanden moeten wij verplicht melden bij BKR.
- 15.5 Wij mogen vorderingen die wij op u hebben verrekken met tegoeden die u bij ons heeft.
- Artikel 16. Betalingen en/of geldopnames betwisten**
- 16.1 Als u het niet eens bent met een betaling en/of een geldopname die op uw Card in rekening gebracht is, kunt u die betwisten. Dit moet zo snel mogelijk nadat u het rekeningoverzicht heeft ontvangen. De betwisting moet u schriftelijk doen en moet toegelicht worden. U kunt een betaling niet betwisten met als reden dat een Acceptant zijn verplichtingen niet is nagekomen, bijvoorbeeld door niet (goed) werkende goederen of diensten aan u te leveren. U kunt een betaling en/of geldopname ook niet betwisten met als reden dat uw Card gestolen of verloren is of als er misbruik is gemaakt van uw Card. Hiervoor gelden de bepalingen van artikel 6.
- 16.2 Als u een betaling en/of geldopname betwist dan wordt het betwiste bedrag in mindering gebracht op het openstaande saldo. Dit gebeurt onder voorbehoud: als blijkt dat de betwisting onterecht is, brengen wij het bedrag weer in rekening op uw Card. Het bedrag wordt niet in mindering gebracht op het openstaande saldo als de betwisting geen redelijke kans van slagen heeft.
- 16.3 Uitzondering op artikel 16.1 en artikel 16.2 is de volgende betwisting:
- (a) Op het moment dat u instemde met de betaling was het precieze bedrag van de betaling niet bekend (hiermee wordt niet de Wisselkoers bedoeld); en
- (b) Het bedrag van de betaling is hoger dan u had kunnen verwachten, bijvoorbeeld op grond van eerdere vergelijkbare uitgaven.
- Een betwisting op deze gronden moet u uiterlijk binnen 8 weken na de datum waarop het bedrag geboekt is indienen. Als de betwisting terecht is, betalen wij het bedrag binnen 10 werkdagen aan u terug.
- 16.4 Als wij om meer informatie of documentatie vragen, moet u dit uiterlijk binnen 10 dagen aan ons geven.
- 16.5 Als u één van uw verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, nemen wij de betwisting niet (verder) in behandeling.

- 16.6 Na 13 maanden kunt u een bedrag niet meer betwisten. Wij mogen na deze termijn nog wel (reken-)fouten herstellen.

Artikel 17. Aflever- en Internetgarantie

- 17.1 Aflevergarantie: als een met uw Card betaald product niet op de afgesproken leverdatum is geleverd, betalen wij het aankoopbedrag aan u terug als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
- (a) U heeft het aankoopbedrag rechtstreeks betaald aan de Acceptant die ook het product moet leveren;
- (b) U heeft zelf eerst zonder resultaat de Acceptant gevraagd om het product te leveren;
- (c) U heeft ons binnen drie maanden na de afgesproken leverdatum om terugbetaling van het aankoopbedrag gevraagd met daarbij het aankoopbewijs van het product dat u met uw Card heeft betaald;
- (d) Er bestaat geen recht op vergoeding van het aankoopbedrag door een verzekering of waarborgfond; en
- (e) Het betreft geen betaling aan of storting op een beleggingsaccount (waaronder cryptovaluta). Wij betalen het bedrag binnen 30 dagen na ontvangst van uw verzoek terug, maar niet als de Acceptant binnen die periode toch nog het product levert of zelf het aankoopbedrag aan u terugbetaalt. U kunt tot 1 jaar na de datum waarop u de betaling heeft gedaan een beroep doen op de Aflevergarantie.
- 17.2 Internetgarantie: als met uw Card een betaling is gedaan via internet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven of als er een onjuist bedrag in rekening is gebracht, betalen wij het betreffende bedrag aan u terug. Uw Card moet wel in uw bezit zijn geweest toen er betaald werd en u moet de betaling betwisten zoals beschreven in artikel 16.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

- 18.1 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade (op welke grond dan ook):
- (a) in verband met producten of diensten die u met uw Card heeft betaald;
- (b) die het gevolg is van het blokkeren, innemen of ongeldig maken van uw Card;
- (c) die het gevolg is van een weigering van ons om een betalingsopdracht uit te voeren;
- 18.2 Als u ons een opdracht heeft gegeven voor een overboeking van uw Card naar uw bankrekening of omgekeerd en wij voeren deze opdracht niet of niet goed uit, dan zijn wij alleen aansprakelijk voor het bedrag van de betreffende opdracht. Wij zijn niet aansprakelijk als wij kunnen bewijzen dat dit bedrag is ontvangen door uw bank.

Artikel 19. Wijzigen van de Overeenkomst

- 19.1 Wij mogen de Overeenkomst wijzigen als wij daar een redelijk belang bij hebben en u niet ongerechtvaardigd door die wijziging wordt benadeeld. Wij kunnen de Overeenkomst wijzigen door deze aan te passen aan technologische ontwikkelingen, wijzigingen in wet- en regelgeving, veranderingen in uitleg of toepassing van het wet- en regelgeving (bijvoorbeeld door een rechterlijke uitspraak, uitspraak van een klachten- of geschillencommissie of een besluit/zienswijze van een toezichthouder of andere autoriteit) of verandering van ons aanbod van producten en diensten of onze (werk)processen.
- 19.2 Wij informeren u over de wijzigingen uiterlijk 2 maanden voordat de Overeenkomst wijzigt. Wij doen dat eerder als dit moet op basis van wetgeving of een instructie van een toezichthouder. Als u niet akkoord gaat met de wijzigingen dan kunt u de Overeenkomst kosteloos opzeggen. Dat moet u schriftelijk doen. Als u de Overeenkomst niet heeft opgezegd voordat de wijzigingen ingaan, betekent dit dat u met de wijzigingen instemt.

Artikel 20. Verzekeringen

- 20.1 Aan uw Card zijn een Aankoopverzekering (artikel 20.2) en afhankelijk van uw Card een Bagage- en Vluchtvertragsverzekering (artikel 20.3), een Eigen Risico Autohuur Verzekering (artikel 20.4) en een Verkeersrechtsbijstandsverzekering Autohuur (artikel 20.5) van de Verzekeringsmaatschappij verbonden. De dekking van die verzekeringen wordt bepaald door de verzekeringsvoorwaarden. De verzekeringsvoorwaarden kunt u vinden op www.icscards.nl/abnamro/abnamro-info/algemene-voorwaarden of kunt u kosteloos bij ons opvragen. De belangrijkste kenmerken van deze verzekeringen zijn hieronder beschreven.
- 20.2 Aankoopverzekering: samengevat zijn vrijwel alle goederen die u met uw Card heeft betaald verzekerd tegen verlies, diefstal en beschadiging tot en met 180 dagen (1 jaar bij een ABN AMRO Gold Card of ABN AMRO Mees Pierson Gold Card) na de dag van de aankoop. U bent alleen verzekerd als uw normale woon- en verblijfplaats in Nederland is. Per gebeurtenis geldt steeds een eigen risico van € 50,-. Maximale dekking in totaal € 50.000,-.
- 20.3 Bagage- en Vluchtvertragsverzekering: samengevat bent u voor vrijwel elke vlucht met een lijndienst die u met uw Card heeft betaald gedurende 60 dagen verzekerd tegen: vluchtvertraging (maximum dekking van € 140,-) en bagagevertraging (maximum dekking van € 410,-). Alleen aan de ABN AMRO Gold Card en de ABN AMRO Mees Pierson Gold Card zijn de volgende verzekeringen verbonden.
- 20.4 Eigen Risico Autohuur Verzekering: samengevat is het eigen risico bij schade aan een huurauto, die u volledig met uw Card heeft betaald, verzekerd tot maximaal € 500,-.
- 20.5 Verkeersrechtsbijstandsverzekering Autohuur: samengevat biedt deze verzekering dekking tegen juridische kosten als u met uw huurauto betrokken raakt bij een ongeval (maximum dekking € 10.000,- voor landen buiten Europa).
- 20.6 Als uw Card geblokkeerd is om de reden zoals vermeld in artikel 2.3 sub (a) kunt u geen aanspraak maken op de verzekeringen tot de blokkering opgeheven is.

Artikel 21. Overige bepalingen

- 21.1 Uw Card blijft ons eigendom. Wij mogen de Overeenkomst binnen de wettelijke grenzen aan een derde overdragen. U geeft hiervoor vooraf al uw toestemming.
- 21.2 Wij kunnen de betaal mogelijkheden van uw Card wijzigen, uitbreiden of beëindigen.
- 21.3 Onze administratie volstaat als volledig bewijs. U mag tegenbewijs leveren.
- 21.4 Al onze communicatie over het gebruik van uw Card en de (uitvoering van de) Overeenkomst doen wij in het Nederlands. Wij communiceren schriftelijk, per e-mail, sms, telefonisch, via de ABN AMRO Creditcard App of via Creditcard Online.
- 21.5 U kunt bij ons een exemplaar van de Overeenkomst opvragen.
- 21.6 Wij hebben een interne klachtenprocedure. U kunt schriftelijk een klacht bij ons indienen. Als de klacht onverhoopt niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl), nadat wij ons definitieve standpunt over de klacht aan u bekend hebben gemaakt. Als u uw aanvraag voor uw Card via internet heeft gedaan, kunt u uw klacht ook indienen via het Europees platform voor online geschillenbeslechting (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>), die uw klacht naar het Kifid zal doorsturen. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de burgerlijke rechter.
- 21.7 Op de Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

Diemen, januari 2025

