

## Algemene bankvoorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfregulerings-overleg van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 november 2009. Over overige (product)voorwaarden die van toepassing kunnen zijn heeft geen overleg plaatsgevonden. De Consumentenbond behoudt zich het recht tot collectieve actie voor met betrekking tot dergelijke voorwaarden.

### 1 WERKINGSFEER

Deze algemene bankvoorwaarden gelden voor alle bestaande en toekomstige rechtsverhoudingen tussen de bank en de klant, voor zover daarvan niet is afgeweken in overeenkomsten en/of in bijzondere voorwaarden. Algemene voorwaarden die een buitenlandse vestiging van de bank gebruikt voor haar rechtsverhoudingen met de klant hebben voor die rechtsverhoudingen, voor zover er onderlinge strijdigheid is, voorrang op deze algemene bankvoorwaarden. Als door of namens een klant andere algemene voorwaarden van toepassing zijn of worden verklaard, gelden die niet in de rechtsverhouding met de bank, tenzij de bank daarmee schriftelijk heeft ingestemd.

### 2 ZORGPLICHT BANK EN KLANT

1 De bank neemt bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de klant. Geen van de bepalingen van deze algemene bankvoorwaarden of van de door de bank gebruikte bijzondere voorwaarden kan aan dit beginsel afbreuk doen.

2 De klant neemt jegens de bank de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de bank.

De klant stelt de bank in staat haar wettelijke en contractuele verplichtingen na te kunnen komen en haar dienstverlening correct te kunnen uitvoeren. De klant mag van de diensten en/of producten van de bank geen oneigenlijk of onrechtmatig gebruik (laten) maken, waaronder mede begrepen gebruik dat strijdig is met wet- en regelgeving, dienstbaar is aan strafbare feiten of schadelijk is voor de bank of haar reputatie of voor de integriteit van het financiële stelsel.

### 3 ACTIVITEITEN EN DOELEINDEN

De klant verschaft de bank, met inachtneming van de geldende privacywetgeving, op haar eerste verzoek informatie over zijn activiteiten en doeleinden en over de redenen van (voorgenomen) afname van diensten en/of producten van de bank.

De klant deelt desgevraagd aan de bank de herkomst mee van bij de bank gestorte of te storten gelden, ondergebrachte of onder te brengen waardepapieren en van in (open) bewaring gegeven of te geven zaken.

### 4 NIET-OPENBARE INFORMATIE

De bank hoeft bij haar dienstverlening geen gebruik te maken van niet-openbare informatie, waaronder koersgevoelige informatie.

### 5 INSCHAKELING DERDEN

1 De bank mag bij haar dienstverlening gebruik maken van derden en werkzaamheden (deels) uitbesteden.

De bank mag zaken, waardepapieren, effecten of financiële instrumenten van de klant, al dan niet op naam van de bank, aan derden in bewaring geven of door derden laten beheren.

2 Als de klant de bank een opdracht of volmacht geeft, mag de bank ter uitvoering daarvan ook handelen met zichzelf als wederpartij, en mag zij die opdracht of volmacht ook aan een derde geven.

3 De bank neemt bij de keuze van derden de nodige zorgvuldigheid in acht. Als de klant zelf een derde heeft ingeschakeld of aangewezen, zijn de gevolgen van die keuze voor rekening van de klant.

### 6 RISICO VAN VERZENDINGEN

Als de bank in opdracht van de klant gelden of financiële instrumenten, waaronder effecten, aan de klant of aan derden zendt, geschiedt de verzending voor risico van de bank. Als de bank in opdracht van de klant andere zaken of waardepapieren aan de klant of aan derden zendt, geschiedt die verzending voor risico van de klant.

### 7 KLANTGEGEVENS

De klant en zijn vertegenwoordigers zijn verplicht aan de bank alle medewerking te verlenen en informatie te verstrekken voor het vaststellen en verifiëren van onder meer hun identiteit, burgerservicenummer, geboortedatum, burgerlijke staat, handelingsbekwaamheid en -bevoegdheid, huwelijks- of partnerschapsgoederenregime, rechtsvorm, woon- en/of (statutaire) vestigingsplaats, - voor zover van toepassing - hun inschrijvingsnummer in het handelsregister en/of andere registers en hun BTW-nummer. Wijzigingen in deze gegevens moeten zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de bank worden meegedeeld.

De bank mag van documenten, waaruit deze gegevens blijken, kopieën maken, de gegevens registreren en bewaren.

Als de klant een rechtspersoon of samenwerkingsverband is, zijn de klant en zijn vertegenwoordigers tevens verplicht op eerste verzoek van de bank inzicht te verschaffen in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de rechtspersoon of het samenwerkingsverband.

## 8 HANDTEKENING

De klant en zijn vertegenwoordigers deponeren op eerste verzoek van de bank een voorbeeld van hun handgeschreven handtekening bij de bank op een wijze en/of in een vorm als door de bank bepaald. Het van een persoon verkregen voorbeeld geldt tegenover de bank als weergave van zijn actuele handgeschreven handtekening, ongeacht de hoedanigheid waarin hij tegenover de bank handelt, totdat de bank van een wijziging in kennis is gesteld.

## 9 VOLMACHT EN VERTEGENWOORDIGINGS- BEVOEGDHEID

- 1 De klant mag aan een derde volmacht geven om namens hem met de bank te handelen. De gevolmachtigde is niet bevoegd de aan hem verleende volmacht door te geven aan een derde. De klant is tegenover de bank aansprakelijk voor het nakomen van verplichtingen, die zijn aangegaan door de gevolmachtigde. De bank kan verlangen dat een volmacht op een bepaalde wijze en/of in een bepaalde vorm en/of volgens een bepaalde procedure wordt gegeven. De bank hoeft niet met een gevolmachtigde te (blijven) handelen.
- 2 Als de bevoegdheid van een vertegenwoordiger van de klant eindigt of zich in verband met die bevoegdheid een wijziging voordoet, is de klant verplicht, ongeacht inschrijving in openbare registers of openbaarmaking daarvan, dat einde of die wijziging zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de bank mee te delen. De bank mag opdrachten die aan haar zijn gegeven door een vertegenwoordiger voordat of kort nadat de bank die mededeling van het einde of de wijziging heeft ontvangen, rechtsgeldig (blijven) uitvoeren als zij die uitvoering redelijkerwijs niet kan voorkomen.
- 3 De algemene bankvoorwaarden en alle overige tussen de klant en de bank toepasselijke bepalingen, regels en beperkingen zijn van overeenkomstige toepassing op de vertegenwoordiger in verband met de uitoefening van zijn vertegenwoordiging. De klant is verantwoordelijk voor de naleving daarvan door zijn vertegenwoordiger en zal er voor zorgen dat de klant en de vertegenwoordiger elkaar volledig geïnformeerd houden over al hetgeen voor hen als klant en vertegenwoordiger van belang is of kan zijn.

## 10 PERSOONSGEGEVENS

De bank mag persoonsgegevens van de klant en van diens vertegenwoordigers, alsmede gegevens met betrekking tot door de klant afgenomen producten en diensten, verwerken met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en de bank bindende gedragscodes en deze binnen de groep waartoe de bank behoort uitwisselen voor het beheer van de relatie met de klant, ter voorkoming en bestrijding van criminaliteit en voor commerciële doeleinden. Persoonsgegevens kunnen ook worden uitgewisseld met derden die de bank inschakelt bij haar bedrijfsvoering of de uitvoering van bankdiensten. Dit kan, onder meer in het kader van het betalingsverkeer, doorgifte meebrengen aan derden in landen die niet hetzelfde beschermingsniveau

kennen als Nederland. Persoonsgegevens kunnen zowel tijdens als na de verwerking voorwerp zijn van onderzoek door bevoegde nationale autoriteiten van de landen waar dergelijke gegevens zich vanwege het verwerkingsproces bevinden.

## 11 (BEELD- EN GELUID-)OPNAMEN

De bank mag binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving (beeld- en geluid-)opnamen maken ten behoeve van doeleinden als een goede bedrijfsvoering, bewijslevering, criminaliteitsbestrijding en kwaliteitsbewaking. Als de klant nakoming door de bank verlangt van een verplichting tot afgifte van een kopie of transcriptie van een opname, moet hij eerst de relevante specificaties opgegeven zoals de relevante datum, tijdstip en locatie.

## 12 CONTINUÏTEIT IN DIENSTVERLENING

De bank stelt zich het adequate functioneren van voorzieningen ten behoeve van haar dienstverlening (bijvoorbeeld apparatuur, programmatuur, systemen, infrastructuur, netwerken) ten doel, maar staat er niet voor in dat deze voorzieningen continu actief en storingsvrij zullen zijn. De bank streeft ernaar onderbreking / storing, voor zover dit binnen haar invloedssfeer ligt, binnen redelijke grenzen te vermijden of anderszins de onderbreking / storing binnen redelijke tijd te verhelpen.

## 13 OVERLIJDEN KLANT

- 1 De bank moet zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis worden gesteld van het overlijden van de klant. Zolang de bank niet op deze wijze in kennis is gesteld van het overlijden van de klant, mag zij door of namens hem gegeven opdrachten (blijven) uitvoeren. De bank mag opdrachten die aan haar zijn gegeven voordat of kort nadat de bank in kennis is gesteld van het overlijden van een klant rechtsgeldig (blijven) uitvoeren als zij die uitvoering redelijkerwijs niet kan voorkomen.
- 2 Na het overlijden van de klant kan de bank verlangen dat degene(n) die stelt/stellen bevoegd te zijn (rechts) handelingen met betrekking tot de nalatenschap van de klant te verrichten ten bewijze daarvan een verklaring van erfrecht, afgegeven door een Nederlandse notaris, en/of andere door de bank acceptabel geoordeelde documenten aan de bank overlegt/overleggen.
- 3 De bank is niet verplicht opnieuw informatie te verschaffen over handelingen en transacties die zijn verricht voor het moment van het overlijden van de klant.

#### 14 NAAM EN ADRES VAN DE KLANT

- 1 De klant deelt de bank mee naar welk adres voor hem bestemde documenten en/of informatie kunnen worden gezonden. De klant deelt naams- en adreswijzigingen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de bank mee. Als het adres van de klant door zijn toedoen niet (meer) bij de bank bekend is, kan de bank onderzoek doen naar het adres van de klant zonder daartoe verplicht te zijn. De kosten van een dergelijk onderzoek komen voor rekening van de klant. De klant die geen bij de bank bekend adres heeft, wordt geacht zijn postadres te hebben gekozen op het adres waar de bank gevestigd is, tenzij anders overeengekomen.
- 2 Als een product of dienst van de bank door twee of meer personen wordt afgenomen, zendt de bank de documenten en/of informatie naar het adres dat door die personen aan de bank is opgegeven. Als daarover geen overeenstemming (meer) bestaat tussen die personen, mag de bank zelf kiezen naar welk adres van die personen zij de documenten en/of informatie zendt.

#### 15 NEDERLANDSE TAAL

De communicatie tussen de bank en de klant geschiedt in het Nederlands, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De bank kan verlangen dat de klant documenten die luiden in een andere taal dan het Nederlands, ten genoegen van haar op kosten van de klant in het Nederlands of in een andere door de bank akkoord bevonden taal laat vertalen door een daartoe naar het oordeel van de bank bekwaam persoon. Een in Nederland in de desbetreffende taal beëdigd vertaler is in ieder geval daartoe bevoegd.

#### 16 GEBRUIK VAN COMMUNICATIEMIDDELEN

De klant is verplicht in het verkeer met de bank zorgvuldig en veilig om te gaan met het gebruik van internet, fax, e-mail, post of andere communicatiemiddelen.

#### 17 GEGEVENS EN OPDRACHTEN

- 1 De klant draagt er zorg voor dat de bank tijdig beschikt over alle gegevens waarvan de bank aangeeft of waarvan de klant redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor een correcte dienstverlening door de bank. De klant draagt er zorg voor dat tot de bank of tot een door de bank aangewezen derde gerichte verklaringen, zoals opdrachten, opgaven en mededelingen aan de bank, duidelijk en volledig zijn en de juiste gegevens bevatten. De klant houdt zich daarbij aan door de bank gegeven voorschriften en aanwijzingen.
- 2 De klant maakt bij zijn tot de bank, of tot een door de bank aangewezen derde, gerichte verklaringen gebruik van door de bank voorgeschreven of goedgekeurde gegevensdragers of communicatiemiddelen. De klant gebruikt deze met inachtneming van door de bank gegeven voorschriften en aanwijzingen.

- 3 De bank mag de uitvoering van opdrachten opschorten of weigeren als deze niet op een correcte wijze zijn gegeven. De bank mag in bijzondere omstandigheden weigeren een door of namens de klant gegeven opdracht uit te voeren of een gevraagde dienst te verrichten.

#### 18 BEWIJSKRACHT EN BEWAARTERMIJN BANKADMINISTRATIE

Tegenover de klant strekt een uittreksel uit de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens door de klant geleverd tegenbewijs. De bank hoeft haar administratie niet langer te bewaren dan de wettelijke bewaartermijnen.

#### 19 CONTROLE VAN DOOR DE BANK VERSCHAFTE GEGEVENS EN UITGEVOERDE OPDRACHTEN

- 1 De klant moet de door de bank aan hem verzonden of op een andere wijze aan hem ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven of andere gegevens zo spoedig mogelijk na ontvangst controleren. Als de bank aan de klant dergelijke berichten elektronisch ter beschikking stelt, moet de klant de gegevens zo spoedig mogelijk controleren nadat zij aan hem ter beschikking zijn gesteld. Als datum van verzending of terbeschikkingstelling geldt de datum van verzending of terbeschikkingstelling zoals die blijkt uit kopieën, verzendlijsten of anderszins uit de administratie van de bank. De klant moet zo spoedig mogelijk controleren of de bank door of namens hem gegeven opdrachten juist en volledig heeft uitgevoerd. Als de klant geen bericht van de bank ontvangt, terwijl hij weet of zou moeten weten dat hij een bericht van de bank kan verwachten, stelt hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis.
- 2 Als de klant een onjuistheid of onvolledigheid constateert, moet hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen en alle redelijke maatregelen nemen ter voorkoming van (verdere) schade. Als de bank constateert dat zij een fout of vergissing heeft gemaakt, herstelt zij die zo spoedig mogelijk. De bank stelt de klant zo spoedig mogelijk in kennis van de geconstateerde fout of vergissing.
- 3 De bank is bevoegd een fout of vergissing zonder instemming van de klant te herstellen en om een onterechte boeking ongedaan te maken. De bank is bevoegd om de creditering van een rekening van de klant ingevolge een door een beschikkingsonbevoegde of handelingsonbekwame persoon gegeven opdracht ongedaan te maken.
- 4 Als de klant een kopie vraagt van al eerder door de bank aan hem verstrekte gegevens, zal de bank die binnen redelijke termijn en tegen vergoeding van door de bank te maken redelijke kosten aan de klant verschaffen, tenzij de bank de gegevens niet meer heeft of de bank een redelijke grond heeft om niet aan het verzoek te voldoen.

## 20 GOEDKEURING OPGAVEN BANK

Als de klant de inhoud van de door of namens de bank aan hem gezonden of ter beschikking gestelde bevestigingen, rekening-afschriften, nota's, andere opgaven of andere gegevens van de bank aan de klant niet schriftelijk heeft betwist binnen dertien maanden nadat die gegevens door of namens de bank aan de klant ter beschikking zijn gesteld, geldt de inhoud van die gegevens in elk geval en onverminderd de voor de klant uit artikel 19 voortvloeiende verplichtingen als door de klant te zijn goedgekeurd. Als in die gegevens rekenfouten voorkomen, herstelt de bank die, ook nadat de termijn van dertien maanden is verstreken.

## 21 BEWAAR- EN GEHEIMHOUDINGSPLICHT

- 1 De klant moet aan hem ter beschikking gestelde middelen zoals formulieren, informatiedragers, communicatie- en beveiligingsmiddelen, passen, pin- en toegangscode's en wachtwoorden zorgvuldig bewaren en behandelen. De klant moet met persoonlijke pin- en toegangscode's en dergelijke zorgvuldig omgaan en deze geheim houden voor andere personen. De klant houdt zich aan de door de bank gegeven beveiligingsvoorschriften.
- 2 Als de klant weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat door of namens de bank aan hem ter beschikking gestelde middelen in handen van een onbevoegde zijn geraakt of daarmee misbruik is of kan worden gemaakt of dat een onbevoegde zijn pin- en/of toegangscode(s) kent, moet hij daarvan terstond mededeling doen aan de bank.

## 22 PROVISIES, RENTE EN KOSTEN

- 1 De bank brengt voor haar dienstverlening provisie's, rente en kosten in rekening. De bank mag de hoogte hiervan wijzigen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Als de hoogte van die provisie's, rente en kosten niet vooraf tussen de klant en de bank is overeengekomen, zal de bank de bij haar gebruikelijke provisie's, rente en kosten in rekening brengen.
- 2 In haar dienstverlening informeert de bank de klant zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de hoogte van haar tarieven (provisie's, rente, kosten). De bank draagt er zorg voor dat informatie hierover op eenvoudige wijze verkrijgbaar is.
- 3 De bank mag de door de klant aan haar verschuldigde provisie's, rente en kosten debiteren ten laste van een rekening van de klant bij de bank zonder voorafgaande kennisgeving aan de klant. Als door de debitering een ongeoorloofde debetstand op de rekening ontstaat, moet de klant die debetstand onmiddellijk aanzuiveren zonder dat daartoe een ingebrekestelling door de bank vereist is.

## 23 CREDITERING ONDER VOORBEHOUD

Bij creditering van een ten gunste van de klant (te) ontvangen bedrag geldt als voorbehoud dat de bank dit bedrag daadwerkelijk, definitief en onvoorwaardelijk, ontvangt. Als hieraan niet is voldaan, mag de bank de creditering – zonder voorafgaande kennisgeving – door debitering van een gelijk bedrag, met terugwerkende kracht, ongedaan maken. Als het (te) ontvangen bedrag bij creditering is omgezet in een andere valuta dan mag de bank de debitering uit voeren in die andere valuta tegen de wisselkoers op het moment van uitvoering. In verband met de ongedaanmaking gemaakte kosten komen voor rekening van de klant.

## 24 PANDRECHT

- 1 Door het van toepassing worden van deze algemene bankvoorwaarden heeft de klant:
  - a zich verbonden de volgende goederen met inbegrip van de daarbij behorende nevenrechten aan de bank te verpanden tot zekerheid van al hetgeen de bank op enig moment, uit welken hoofde ook, van hem te vorderen heeft of verkrijgt:
    - i alle (geld-)vorderingen die de klant, uit welken hoofde ook, op de bank heeft of verkrijgt;
    - ii alle zaken, waardepapieren, effecten en andere financiële instrumenten die de bank of een derde voor haar, uit welken hoofde ook, van of voor de klant onder zich heeft of verkrijgt;
    - iii alle aandelen in verzameldepots die de bank onder haar beheer heeft of verkrijgt;
    - iv alle goederen die in de plaats van de goederen onder i, ii, of iii (zullen) treden;
  - b voor zover rechtens mogelijk, de sub a bedoelde goederen aan de bank in pand gegeven;
  - c de bank onherroepelijk volmacht gegeven, met het recht van substitutie, om die goederen namens de klant, eventueel steeds herhaald, aan zichzelf te verpanden, en alles te doen wat dienstig is voor de verpanding;
- 2 De klant staat er voor in dat hij tot de verpanding bevoegd is en dat de desbetreffende goederen vrij (zullen) zijn van rechten en aanspraken van anderen dan de bank;
- 3 De bank zal de verpande goederen, als de klant daarvoor wil beschikken, vrijgeven indien de waarde van de daarna resterende verpande goederen voldoende dekking biedt voor al hetgeen zij, uit welken hoofde ook, van de klant te vorderen heeft of zal krijgen. De bank mag pas tot uitwinning van het verpande overgaan als zij een opeisbare vordering heeft op de klant en de klant met de nakoming daarvan in verzuim is. De bank zal niet meer van het verpande uitwinnen dan nodig is voor de voldoening van de schuld van de klant. Nadat de bank van haar uitwinningbevoegdheid gebruik heeft gemaakt, zal zij de klant daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen.

## 25 VERREKENING

De bank mag altijd hetgeen zij al dan niet opeisbaar of onder voorwaarde van de klant te vorderen heeft, verrekenen met al dan niet opeisbare tegenvorderingen van de klant op de bank, ongeacht de valuta waarin de vorderingen en tegenvorderingen luiden. Als de vordering van de bank op de klant of de tegenvordering van de klant op de bank nog niet opeisbaar is, maakt de bank – als de vordering van de bank en de tegenvordering van de klant in dezelfde valuta luiden – van haar verrekeningsbevoegdheid geen gebruik tenzij op de tegenvordering beslag wordt gelegd of daarop anderszins verhaal wordt gezocht, daarop een beperkt recht wordt gevestigd, de klant zijn tegenvordering onder bijzondere titel overdraagt, de klant failliet wordt verklaard of in surseance van betaling geraakt of een andere insolventieregeling of een wettelijke schuldsanering op de klant van toepassing wordt. Vorderingen in vreemde valuta worden verrekend tegen de koers van de dag van verrekening. De bank stelt de klant zo mogelijk voorafgaand aan de verrekening daarvan in kennis.

## 26 ZEKERHEDEN

- 1 Door het van toepassing worden van deze algemene bankvoorwaarden heeft de klant zich jegens de bank verbonden om voor alle bestaande en alle toekomstige vorderingen van de bank op de klant, uit  welken hoofde ook, op eerste verzoek van de bank, ten genoegen van de bank, (aanvullende) zekerheid te stellen. Deze dient steeds zodanig te zijn, en daartoe zo nodig door de klant ten genoegen van de bank te worden vervangen en / of aangevuld, dat de bank gelet op het risicoprofiel van de klant, de dekkingswaarde van de zekerheden en eventuele andere voor de bank relevante factoren, doorlopend voldoende zekerheid heeft en zal hebben. De bank zal op verzoek van de klant de reden van die zekerheidstelling, of de vervanging of aanvulling daarvan, meedelen. De omvang van de gevraagde zekerheid moet in een redelijke verhouding staan tot de verplichtingen van de klant.
- 2 Pand- en hypotheekrechten van de bank strekken voor het geval een andere bankinstelling als haar rechtsopvolgster onder algemene titel de bankrelatie van de bank met de klant, geheel of gedeeltelijk,  voortzet mede ten gunste van die andere bankinstelling alsof deze de bank zelf was.
- 3 De bank kan haar pand- of hypotheekrechten op ieder moment, geheel of gedeeltelijk, door opzegging beëindigen.
- 4 Vestiging van een (nieuwe) zekerheid ten gunste van de bank strekt niet tot vervanging of vrijgave van (bestaande) zekerheden.
- 5 Als deze algemene bankvoorwaarden tegenover de klant worden gebruikt ter wijziging, aanvulling en/of vervanging van eerdere algemene (bank-)voorwaarden, blijven alle uit hoofde van die eerdere algemene (bank-)voorwaarden bestaande zekerheden, rechten op zekerheden en verrekenbevoegdheden, onverkort van kracht naast de

overeenkomstige rechten en bevoegdheden uit hoofde van deze algemene bankvoorwaarden.

## 27 ONMIDDELLIJKE OPEISBAARHEID

Als de klant in verzuim is met de nakoming van enige verplichting jegens de bank, mag de bank haar vorderingen op de klant door opzegging onmiddellijk opeisbaar maken, tenzij dit gelet op de geringe betekenis van het verzuim niet gerechtvaardigd is. Een dergelijke opzegging geschiedt schriftelijk met vermelding van de reden.

## 28 BIJZONDERE KOSTEN

- 1 Als de bank wordt betrokken bij een beslag, geschil of procedure tussen de klant en een derde, dan zal de klant de daaruit voor de bank voortvloeiende kosten (bijvoorbeeld rechtsbijstandskosten) volledig aan  haar vergoeden.
- 2 Alle overige bijzondere kosten van de bank voortvloeiend uit de relatie met de klant komen voor rekening van de klant voor zover dit redelijk is.

## 29 BELASTINGEN EN HEFFINGEN

Alle belastingen, heffingen en dergelijke – onder welke naam dan ook en door wie ook geheven – die betrekking hebben op de relatie tussen de klant en de bank komen voor rekening van de klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of een bepaling van dwingend recht anders voorschrijft.

## 30 VORM MEDEDELINGEN

Mededelingen aan de bank moeten schriftelijk worden gedaan, tenzij uitdrukkelijk met de bank een andere wijze van communicatie is overeengekomen.

## 31 INCIDENTEN EN CALAMITEITEN

Als zich bij (de uitvoering van) een overeenkomst tussen de bank en de klant een incident of calamiteit dreigt voor te doen, voordoet of zich heeft voorgedaan, moet de klant op verzoek van de bank alles doen of nalaten wat de bank in verband daarmee redelijkerwijs noodzakelijk acht.

## 32 PARTIËLE NIETIGHEID OF Vernietigbaarheid

Mocht een bepaling in deze algemene bankvoorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan heeft dit niet tot gevolg dat een andere bepaling daarvan (deels) nietig of vernietigbaar is. Als een bepaling in deze algemene bankvoorwaarden nietig of vernietigbaar mocht zijn, wordt zij vervangen door een geldige bepaling die het meest de strekking van de nietige of vernietigbare bepaling benadert.

## 33 TOEPASSELIJK RECHT

Op de relatie tussen de bank en de klant is Nederlands recht van toepassing, tenzij dwingend recht anders bepaalt of anders is overeengekomen.



### 34 **KLACHTEN EN GESCHILLEN**

- 1 Als de klant niet tevreden is over de dienstverlening van de bank, moet hij zich eerst wenden tot de bank met inachtneming van de bij de bank daarvoor geldende procedure.
- 2 Geschillen tussen de klant en de bank worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, behoudens dwingend recht en het volgende
  - a De klant kan een geschil ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en klachtencommissies.
  - b De bank kan een geschil ook voorleggen aan de voor de klant in aanmerking komende buitenlandse rechter.

### 35 **OPZEGGING VAN DE RELATIE**

Zowel de klant als de bank kan de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk opzeggen. Als de bank de relatie opzegt, deelt zij desgevraagd de reden van de opzegging aan de klant mee. Na opzegging van de relatie worden de tussen de klant en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de afwikkeling blijven deze algemene bankvoorwaarden en de op de individuele overeenkomsten toepasselijke specifieke voorwaarden van toepassing.

### 36 **CONTRACTSOVERNEMING**

Door het van toepassing worden van deze algemene bankvoorwaarden heeft de klant, voor het geval van (gedeeltelijke) overdracht van de onderneming van de bank, er bij voorbaat medewerking aan verleend dat zijn rechtsverhouding met de bank in het kader van die (gedeeltelijke) overdracht (gedeeltelijk) op een derde overgaat.

### 37 **WIJZIGINGEN EN AANVULLINGEN VAN DE ALGEMENE BANKVOORWAARDEN**

Wijzigingen en aanvullingen van deze algemene bankvoorwaarden worden niet van kracht dan nadat met representatieve Nederlandse consumenten- en ondernemersorganisaties overleg is gepleegd over die wijzigingen en aanvullingen en over de wijze waarop die wijzigingen en aanvullingen ter kennis van de klant worden gebracht. De wijzigingen en aanvullingen worden gedeponereerd ter griffie van de rechtbank te Amsterdam. De wijzigingen en aanvullingen zullen niet eerder van kracht worden dan zestig dagen na de datum van deponering.

De tekst van deze Algemene bankvoorwaarden is op 27 juli 2009 door de Nederlandse Vereniging van Banken gedeponereerd onder nummer 61/2009 ter griffie van de rechtbank te Amsterdam.

SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, KvK 16062338  
Utrecht, 14 augustus 2009.