

# **Voorwaarden en overige regelingen**

Voor particuliere  
rekeninghouders



# Inhoudsopgave

<b>Algemene Bankvoorwaarden</b>	<b>4</b>
<b>Voorwaarden Betaalrekening</b>	<b>12</b>
<b>Voorwaarden En/of Betaalrekening</b>	<b>15</b>
<b>Voorwaarden Studentenrekening</b>	<b>16</b>
<b>Voorwaarden Kinder- en Jongerenrekening</b>	<b>18</b>
<b>Voorwaarden BetaalPakket en RoyaalPakket</b>	<b>20</b>
<b>Voorwaarden Registratiediensten</b>	<b>22</b>
<b>Voorwaarden gebruik Betaalpassen</b>	<b>25</b>
<b>Voorwaarden Saldolijn</b>	<b>31</b>
<b>Voorwaarden SaldoSMS</b>	<b>32</b>
<b>Voorwaarden Kwartaallimiet</b>	<b>34</b>
<b>Overige regelingen</b>	<b>36</b>
<b>Garantieregeling</b>	<b>36</b>
<b>Privacy Statement ING Bank N.V.</b>	<b>36</b>
<b>Klachtenprocedure</b>	<b>38</b>

# Algemene Bankvoorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn in september 1995 tot stand gekomen in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond in het kader van de Commissie voor Consumentenaangelegenheden van de Sociaal-Economische Raad (SER). Het overleg heeft geleid tot overeenstemming over alle artikelen met uitzondering van de aansprakelijkheidsbepalingen opgenomen in de artikelen 3, 10 en 31 van deze voorwaarden. De Consumentenbond begrijpt de consequenties die een vergaande aansprakelijkheid voor het bankbedrijf met zich mee kan brengen, maar kan zich vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid niet verenigen met de in die artikelen opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen. De banken begrijpen die stellingname, maar wijzen op de onmogelijkheid een algemene aansprakelijkheid te aanvaarden: deze zou voor de banken onoverzichtbare risico's met zich mee brengen, hetgeen zij zich onder meer tegenover de cliënten zelf niet kunnen en mogen permitteren. In het overleg met de Consumentenbond is evenwel wederzijds benadrukt, dat de zorgplicht van de bank zoals neergelegd in artikel 2 van de Voorwaarden te allen tijde voorop staat en dat clausules die aansprakelijkheden beperken, daaraan geen afbreuk doen.

## Artikel 1 Werkingssfeer

Alle betrekkingen, ook toekomstige, tussen de in Nederland gevestigde kantoren van de bank en de cliënt zijn onderworpen aan deze Algemene Voorwaarden. Het in deze Algemene Voorwaarden bepaalde geldt voor zover daarvan niet is afgeweken in bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op door de bank verleende specifieke diensten.

## Artikel 2 Zorgplicht van de bank

De bank dient bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen. Zij zal daarbij naar beste vermogen met de belangen van de cliënt rekening houden, met dien verstande dat zij niet gehouden is gebruik te maken van haar bekende niet openbare informatie, waaronder koersgevoelige informatie.

## Artikel 3 Inschakeling van derden

De bank is bevoegd om bij de uitvoering van opdrachten van de cliënt en bij de uitvoering van andere overeenkomsten met de cliënt gebruik te maken van de diensten van derden alsmede goederen en/of waardepapieren van de cliënt ten name van de bank aan derden in bewaring te geven. De bank zal bij de keuze van die derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Indien de bank aantoonbaar is geweest in haar keuze, is zij niet aansprakelijk voor tekortkomingen van die derden. Indien de cliënt in dat geval schade heeft geleden, zal de bank hem in ieder geval zoveel mogelijk behulpzaam zijn bij zijn pogingen deze schade ongedaan te maken. Dit laat onverlet de eventuele aansprakelijkheid van de bank uit hoofde van artikel 10.

## Artikel 4 Bank of derden als wederpartij

De bank is bevoegd opdrachten tot aan- en verkoop van goederen en/of waardepapieren uit te voeren te harer keuze met zichzelf of met derden als wederpartij.

## Artikel 5 Risico van zendingen

Indien de bank in opdracht van de cliënt gelden of effecten aan de cliënt of aan derden zendt, geschiedt die verzending voor risico van de bank. Indien de bank in opdracht van de cliënt andere goederen en/of waardepapieren aan de cliënt of aan derden zendt, geschiedt die verzending voor risico van de cliënt.

## Artikel 6 Adresopgave door de cliënt

De cliënt dient de bank mee te delen naar welk adres voor hem bestemde stukken gezonden dienen te worden. Adreswijzigingen dient de cliënt schriftelijk mee te delen.

## Artikel 7 Opdrachten etc. bestemd voor meer kantoren

Opdrachten, opgaven en mededelingen van de cliënt aan de bank dienen afzonderlijk te worden gericht aan elk der kantoren van de bank waarvoor die opdrachten, opgaven en mededelingen bestemd zijn, tenzij de bank uitdrukkelijk een ander adres heeft aangewezen. Indien schriftelijke opdrachten, opgaven en mededelingen bestemd zijn voor een ander - door de cliënt uitdrukkelijk opgegeven - kantoor van de bank dan het kantoor dat die stukken ontving, draagt laatstbedoeld kantoor zorg voor doorzending.

## Artikel 8 Wijzigingen in de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de cliënt

Wanneer de cliënt aan iemand vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft toegekend, is hij verplicht, ongeacht inschrijving in de openbare registers, een wijziging of intrekking van die bevoegdheid schriftelijk aan de bank mee te delen, bij gebreke waarvan die wijziging of intrekking niet aan de bank kan worden tegengeworpen.

## Artikel 9 Formuliergebruik

De cliënt dient er zorg voor te dragen dat opdrachten, opgaven en mededelingen aan de bank duidelijk zijn en de juiste gegevens bevatten. Opdrachten tot overboeking voert de bank uit op basis van het door de cliënt opgegeven rekeningnummer en zij is niet gehouden de juistheid van de in de opdracht vermelde gegevens te verifiëren. Formulieren dienen door de cliënt volledig te worden ingevuld. Andere door de bank goedgekeurde informatiedragers of communicatiemiddelen moet de cliënt overeenkomstig de aanwijzingen van de bank gebruiken. De bank is bevoegd

om opdrachten niet uit te voeren indien bij het geven van die opdrachten geen gebruik is gemaakt van door de bank vastgestelde of goedgekeurde formulieren of van andere door de bank goedgekeurde informatiedragers of communicatiemiddelen. De bank kan verlangen dat mededelingen in een bepaalde vorm worden gedaan.

### **Artikel 10 Uitvoering betalingsopdrachten**

De bank staat in voor de juiste uitvoering binnen een redelijke termijn van correct gegeven opdrachten tot overboeking van eurobedragen mits die opdrachten geheel kunnen worden afgewikkeld binnen het girocircuit in Nederland van de banken die zijn aangesloten bij de BankGiroCentrale. Tekortkomingen in de uitvoering van dergelijke betaalopdrachten verplichten de bank om aan de cliënt de daardoor geleden schade te vergoeden zulks tot een maximum van 225 euro per opdracht, onverminderd het bepaalde in de tweede alinea van artikel 31 en onverminderd de verplichting van de bank om - behoudens andersluidende afspraken - er zorg voor te dragen dat die betaalopdrachten alsnog juist en zonder verdere kosten worden uitgevoerd. De bank zal op vorenbedoeld maximum van 225 euro geen beroep doen, indien de redelijkheid en billijkheid in een concreet geval meebrengen dat dit beroep buiten toepassing dient te blijven. Indien correct gegeven betaalopdrachten niet geheel binnen het hiervoor bedoelde girocircuit kunnen worden afgewikkeld, zal de bank, indien creditering van de door de cliënt opgegeven rekening van begunstigde mocht uitblijven, op verzoek van de cliënt kosteloos een onderzoek instellen en trachten te bewerkstelligen dat alsnog creditering plaatsvindt. Binnen vier weken nadat de bank dit verzoek heeft ontvangen, zal de bank aan de cliënt een schriftelijke verklaring verstrekken betreffende de resultaten van het ingestelde onderzoek, onder vermelding van de relevante gegevens. Wenst de cliënt dat betaalopdrachten, als bedoeld in de eerste alinea van dit artikel, tegen of op een bepaalde datum worden uitgevoerd, dan dient een dergelijke uitvoering uitdrukkelijk met de bank te worden overeengekomen. Het hiervoor bepaalde doet geen afbreuk aan de bevoegdheid van de bank om betaalopdrachten niet uit te voeren indien de stand van de rekening die uitvoering niet toelaat of indien die uitvoering wordt belemmerd door beslaglegging ten laste van de cliënt of andere vergelijkbare omstandigheden.

### **Artikel 11 Bewijskracht bankadministratie**

Tegenover de cliënt strekt een door de bank getekend uittreksel uit haar administratie tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs.

### **Artikel 12 Controle bankbescheiden**

Indien de bank constateert dat zij in bevestigingen, rekening-afschriften, nota's of andere opgaven aan de cliënt een fout of een vergissing heeft gemaakt, is de bank verplicht de cliënt daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen. De cliënt is verplicht de door de bank aan hem gezonden bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven terstond na ontvangst te controleren. Voorts dient de cliënt te controleren of door of namens hem gegeven opdrachten door de bank juist en volledig zijn uitgevoerd. Bij constatering van een onjuistheid of onvolledigheid is de cliënt verplicht de bank daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen. In de

hiervoor bedoelde gevallen is de bank verplicht om de door haar gemaakte fouten en vergissingen te herstellen.

### **Artikel 13 Goedkeuring bankbescheiden**

Indien de cliënt de inhoud van bevestigingen, rekening-afschriften, nota's of andere opgaven van de bank aan de cliënt niet heeft betwist binnen twaalf maanden nadat die stukken redelijkerwijze geacht kunnen worden de cliënt te hebben bereikt, geldt de inhoud van die stukken als door de cliënt te zijn goedgekeurd. Indien in dergelijke stukken rekenfouten voorkomen, is de bank bevoegd en verplicht die rekenfouten te herstellen, ook nadat genoemde termijn van twaalf maanden is verstreken.

### **Artikel 14 Verlies etc. van formulieren**

De cliënt dient de door de bank aan hem ter beschikking gestelde formulieren, informatiedragers en communicatiemiddelen zorgvuldig te bewaren en te behandelen. Indien de cliënt enige onregelmatigheid zoals verlies, diefstal of misbruik met betrekking tot die formulieren, informatiedragers of communicatiemiddelen constateert, dient hij daarvan terstond mededeling te doen aan de bank. Tot het moment waarop de bank deze mededeling ontvangt, zijn de gevolgen van het gebruik van die formulieren, informatiedragers of communicatiemiddelen voor rekening en risico van de cliënt, tenzij de cliënt aantoont dat de bank schuld te verwijten is. Daarna zijn die gevolgen voor rekening en risico van de bank, tenzij de bank aantoont, dat de cliënt opzet of grove schuld te verwijten is. Een mededeling inzake enige onregelmatigheid dient schriftelijk door de cliënt aan de bank te worden bevestigd. Indien de relatie tussen de cliënt en de bank is opgezegd, is de cliënt verplicht ongebruikte formulieren alsmede andere informatiedragers en communicatiemiddelen die door de bank aan hem ter beschikking zijn gesteld, aan de bank terug te geven.

### **Artikel 15 Creditering en debitering van rente**

De bank zal op door haar vast te stellen tijdstippen, doch tenminste éénmaal per jaar, de rekening van de cliënt voor de lopende rente crediteren respectievelijk debiteren. Indien het tijdstip waarop bedoelde rekening voor de lopende rente wordt gecrediteerd niet samenvalt met het tijdstip waarop die rekening voor de lopende rente wordt gedebiteerd, zal de bank de cliënt daarvan schriftelijk in kennis stellen.

### **Artikel 16 Provisies en vergoedingen**

De bank is bevoegd om terzake van haar dienstverlening provisie en vergoedingen aan de cliënt in rekening te brengen. Indien de hoogte van die provisie en vergoedingen niet vooraf tussen de cliënt en de bank is overeengekomen, zal de bank de bij haar gebruikelijke provisie en vergoedingen in rekening brengen. De bank draagt er zorg voor dat informatie hierover in ieder geval op haar kantoren verkrijgbaar is.

### **Artikel 17 Creditering onder voorbehoud**

Iedere creditering geschiedt onder het voorbehoud dat, indien de bank de tegenwaarde daarvoor nog moet ontvangen, deze tijdig en behoorlijk in haar bezit komt. Bij gebreke daarvan is de bank bevoegd de creditering

ongedaan te maken. Indien de cliënt op eurorekening is gecrediteerd terzake van papier in vreemde valuta of terzake van andere wat betreft de eurotegenwaarde aan waarde-wisseling onderhevige zaken, zal de ongedaanmaking geschieden door debitering met het bedrag, waarvoor de cliënt op de dag van de ongedaanmaking die vreemde valuta of die zaken had kunnen verwerven.

### **Artikel 18 Pandrecht**

Alle zaken, waardepapieren en effecten die de bank of een derde voor haar uit welken hoofde ook van of voor de cliënt onder zich heeft of krijgt en aandelen in verzameldepots als bedoeld in de Wet giraal effectenverkeer die zij onder haar beheer heeft of krijgt, strekken de bank tot pand voor al hetgeen zij uit welken hoofde ook van de cliënt te vorderen heeft of zal hebben. De bank is als gevolmachtigde van de cliënt gerechtigd alle vorderingen die de cliënt uit welken hoofde ook op de bank heeft of krijgt aan zichzelf te verpanden tot zekerheid voor al hetgeen de bank uit welken hoofde ook van de cliënt te vorderen heeft of zal hebben. Indien de cliënt over een deel van het verpande wenst te beschikken, is de bank verplicht dat deel van het verpande vrij te geven, mits hetgeen na vrijgave resteert voldoende dekking biedt voor hetgeen de bank van de cliënt te vorderen heeft of zal hebben. De bank is niet bevoegd tot uitwinning van het verpande over te gaan tenzij zij een opeisbare vordering op de cliënt heeft. Voorts zal de bank niet tot uitwinning overgaan alvorens de cliënt in verzuim is. De uitwinningsbevoegdheid van de bank strekt zich niet verder uit dan tot het beloop van de schuld van de cliënt. Nadat de bank van haar uitwinningsbevoegdheid gebruik heeft gemaakt, zal zij de cliënt daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen.

### **Artikel 19 Verrekeningsrecht**

De bank is steeds bevoegd om hetgeen zij al dan niet opeisbaar of onder voorwaarde van de cliënt heeft te vorderen, te verrekenen met al dan niet opeisbare tegenvorderingen van de cliënt op de bank, ongeacht de valuta waarin die vorderingen luiden. Indien echter de vordering van de bank op de cliënt of de tegenvordering van de cliënt op de bank nog niet opeisbaar is, zal de bank - mits de vordering van de bank en de tegenvordering van de cliënt in dezelfde valuta luiden - van haar verrekeningsbevoegdheid geen gebruik maken tenzij op de tegenvordering van de cliënt beslag wordt gelegd of daarop anderszins verhaal wordt gezocht, daarop een beperkt zakelijk recht wordt gevestigd of de cliënt zijn tegenvordering onder bijzondere titel overdraagt. Vorderingen in vreemde valuta worden verrekend tegen de koers van de dag van verrekening. De bank zal de cliënt zo mogelijk tevoren in kennis stellen van het gebruik maken van haar verrekeningsbevoegdheid.

### **Artikel 20 Zekerheidstelling**

De cliënt is verplicht desgevraagd voldoende zekerheid te stellen voor de nakoming van zijn bestaande verplichtingen jegens de bank. Is een gestelde zekerheid onvoldoende geworden, dan is de cliënt verplicht desgevraagd die zekerheid aan te vullen of te vervangen. Een verzoek als hiervoor bedoeld dient schriftelijk te geschieden en de reden van het verzoek te vermelden. De omvang van de

gevraagde zekerheid dient in redelijke verhouding te staan tot het beloop van de desbetreffende verplichtingen van de cliënt.

### **Artikel 21 Onmiddellijke opeisbaarheid**

Indien de cliënt na ingebrekestelling tekortschiet in de nakoming van enige verplichting jegens de bank, is de bank bevoegd haar vorderingen op de cliënt door opzegging onmiddellijk opeisbaar te maken. Zodanige opzegging dient schriftelijk te geschieden en de reden van de opzegging te vermelden.

### **Artikel 22 Bewaring van effecten (Vabef-banken)**

Op de bewaring van effecten die deel uitmaken van een door de bank gehouden verzameldepot als bedoeld in de Wet giraal effectenverkeer, zijn de bepalingen van die wet alsmede het bepaalde in de volgende zin van toepassing. Voor zover die effecten aan uitloting onderhevig zijn, dient de bank er zorg voor te dragen dat, telkens bij uitloting, aan iedere cliënt afzonderlijk een met diens gerechtigdheid overeenkomend bedrag aan voor aflossing aangewezen effecten wordt toegedeeld. Andere effecten worden bewaard door Effectenbewaarbedrijf ING Bank N.V. of door ING Bank Global Custody N.V., voor zover zij zulks volgens hun voorwaarden aanvaarden. Op de bewaring zijn van toepassing de "Bepalingen betreffende de bewaarneming van effecten", respectievelijk de "Bepalingen betreffende zich in het buitenland bevindende effecten aan toonder en niet aan toonder luidende effecten".

### **Artikel 23 Inschakeling van derden bij bewaring van effecten**

De effecten van de cliënt die door de bank ingevolge het bepaalde in artikel 3 aan derden in bewaring zijn gegeven, maken deel uit van de in totaal in een der algemene effectendepots ten name van de bank bij die derden gedeponeerde effecten. De bank is niet verplicht de nummers van die effecten voor elke cliënt afzonderlijk te doen vaststaan.

### **Artikel 24 Administratie van effectendepots**

De bank is belast met de administratie van het effectendepot van de cliënt, voor zover dat effectendepot bestaat uit effecten die zijn toegelaten tot de officiële notering op de Officiële Markt of de Parallelmarkt van de Amsterdamse Effectenbeurs. Tot de aan de administratie verbonden werkzaamheden behoren onder andere het innen van rente, aflossingen en dividenden, het uitoefenen of te gelde maken van claimrechten, het verkrijgen van nieuwe coupon- of dividendbladen, het verrichten van conversiehandelingen en het deponeren van effecten voor vergaderingen. Indien effecten van de cliënt door de bank ingevolge het bepaalde in artikel 3 aan derden in bewaring zijn gegeven, zijn die derden belast met de aan de administratie van die effecten verbonden werkzaamheden, onverminderd de uit artikel 3 voortvloeiende aansprakelijkheid van de bank en onverminderd de verplichting van de bank om de bedragen die zij van die derden terzake van rente, aflossing, dividend of uit anderen hoofde ten behoeve van de cliënt ontvangt, aan de cliënt af te dragen.

## Artikel 25 Niet onder het pandrecht vallende effecten

Het in artikel 18 bedoelde pandrecht strekt zich niet uit tot effecten die bij de bank worden gedeponneerd uitsluitend voor speciale doeleinden, zoals het innen van rente, aflossingen en dividenden, het verkrijgen van nieuwe coupon- of dividendbladen, het verrichten van conversie-handelingen of het bijwonen van vergaderingen.

## Artikel 26 Looptijd effectenorders; limietverlaging

Effectenorders worden door de bank genoteerd gehouden gedurende een door de bank te bepalen termijn. Met ingang van de dag waarop effecten ex-dividend of ex-claim worden genoteerd, wordt een door de cliënt gestelde limiet voor aankoop van dergelijke effecten verminderd met de rekenkundige waarde van het dividend respectievelijk van de claim, doch uitsluitend indien een dergelijke limietverlaging voortvloeit uit de voorschriften of gebruiken die terzake van die effecten van kracht zijn.

## Artikel 27 Gebreken van effecten

De bank is aansprakelijk voor gebreken van effecten die door de cliënt zijn verkregen uit transacties die de bank heeft uitgevoerd met zichzelf als wederpartij of uit transacties in effecten die zijn toegelaten tot de officiële notering op de Officiële Markt of de Parallelmarkt van de Amsterdamse Effectenbeurs. Indien de bank op grond van het hiervoor bepaalde aansprakelijk is, zal zij, naar keuze van de cliënt, alsnog effecten van dezelfde soort zonder gebreken leveren dan wel het in rekening gebrachte bedrag, vermeerderd met rente, restitueren, een en ander tegen teruggave van de effecten die door de cliënt aanvankelijk werden verkregen.

## Artikel 28 Kosten

De kosten van rechtsbijstand die terzake van een geschil tussen de cliënt en de bank zijn gemaakt in een procedure voor een rechter of een geschillencommissie, komen voor rekening van de cliënt respectievelijk voor rekening van de bank indien en voor zover zulks bij uitspraak van die rechter of die geschillencommissie is bepaald. De kosten die de bank in en buiten rechte moet maken indien de bank wordt betrokken in procedures of geschillen tussen de cliënt en een derde, komen voor rekening van de cliënt. Onverminderd het hiervoor bepaalde, komen alle andere kosten die voor de bank uit de relatie met de cliënt voortvloeien binnen de grenzen van de redelijkheid voor rekening van de cliënt.

## Artikel 29 Nederlands recht; geschillen

Op de betrekkingen tussen de cliënt en de bank is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de cliënt en de bank worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven. Indien de bank als eisende partij optreedt is zij, in afwijking van het voorgaande, bevoegd om een geschil aanhangig te maken bij de voor de cliënt in aanmerking komende buitenlandse rechter. Indien de cliënt als eisende partij optreedt is hij, in afwijking van het voorgaande, bevoegd om binnen de grenzen van de desbetreffende reglementen geschillen aanhangig te maken bij die Geschillen- en Klachtencommissies aan wier bevoegdheid de bank zich onderworpen heeft.

## Artikel 30 Opzegging van de relatie

De relatie tussen de cliënt en de bank kan zowel door de cliënt als door de bank worden opgezegd. Indien de bank de relatie opzegt, zal zij de cliënt desgevraagd de reden van die opzegging meedelen. Na opzegging van de relatie zullen de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk worden afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens die afwikkeling blijven deze Algemene Voorwaarden van kracht.

## Artikel 31 Aansprakelijkheid van de bank

De bank is aansprakelijk indien een tekortkoming in de nakoming van een verplichting jegens de cliënt te wijten is aan haar schuld of krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt, onverminderd het elders in deze Algemene Voorwaarden bepaalde. Voor zover dat niet reeds voortvloeit uit de wet, is de bank in ieder geval niet aansprakelijk indien een tekortkoming van de bank het gevolg is van:

- internationale conflicten;
- gewelddadige of gewapende acties;
- maatregelen van enige binnenlandse, buitenlandse of internationale overheid;
- maatregelen van een toezichthoudende instantie;
- boycotacties;
- arbeidsongeregeldheden bij derden of onder het eigen personeel;
- storingen in de elektriciteitsvoorziening, in communicatieverbindingen of in apparatuur of programmatuur van de bank of van derden.

Indien zich een omstandigheid als bedoeld in de vorige alinea voordoet, zal de bank - teneinde daaruit voor de cliënt voortvloeiende nadelige gevolgen te beperken - die maatregelen treffen die in redelijkheid van haar geveerd kunnen worden.

## Artikel 32 Afwijking van de Algemene Voorwaarden

Van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bepalingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd. Bij eventueel ontbreken van een schriftelijke vastlegging kunnen afwijkingen door partijen met alle middelen rechtens worden bewezen.

## Artikel 33 Wijzigingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden

Wijzigingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zullen niet van kracht worden dan nadat met representatieve Nederlandse consumenten en ondernemersorganisaties overleg is gepleegd over die wijzigingen en aanvullingen alsmede over de wijze waarop de inhoud daarvan ter kennis van de cliënt zal worden gebracht. Deze kennisgeving zal in ieder geval vóór afloop van de hierna bedoelde termijn van dertig dagen dienen plaats te vinden. De na dat overleg vastgestelde wijzigingen en aanvullingen zullen worden gedeponneerd ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam. Aan die deponering zal bekendheid worden gegeven door een desbetreffende publicatie in tenminste drie landelijk verspreide dagbladen. De aldus gedeponneerde wijzigingen en aanvullingen zullen voor de bank en de cliënt bindend zijn.

met ingang van de dertigste dag na de datum van vorenbedoelde publicatie. De tekst van deze Algemene Voorwaarden is door de Nederlandse Vereniging van Banken op 22 december 1995 gedeponeerd ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam.

## Toelichting op de Algemene Bankvoorwaarden

### Artikel 1

De Algemene Bankvoorwaarden (ABV) bevatten regels voor het verkeer tussen de cliënt en de bank. Dat verkeer speelt zich af in het kader van de relatie die tussen de cliënt en de bank is aangegaan. Zo'n relatie kan bestaan uit één enkele overeenkomst, bijvoorbeeld een betaalrekening. Zij kan ook meer elementen omvatten zoals de huur van een safeloket, een deposito of een effectendepot. Het totaal van die elementen wordt in de ABV aangeduid met de term "relatie". Het is niet zo, dat de ABV een uitputtende regeling geven voor alle elementen waaruit een relatie kan zijn opgebouwd. Voor elk afzonderlijk element kunnen - en zullen in de praktijk vrijwel steeds - nog andere voorwaarden gelden. Bijvoorbeeld voor het aanhouden van een spaarrekening kunnen aparte voorwaarden gelden, die bovendien nog weer kunnen uiteenlopen afhankelijk van het type spaarrekening dat de cliënt kiest. Zo worden er ook diverse soorten woningfinanciering met hun eigen specifieke voorwaarden aangeboden. In de ABV treft men dan ook grotendeels basisregels aan voor de relatie tussen de cliënt en de bank. Over de meest voorkomende soorten van dienstverlening zijn bij de bank brochures en folders verkrijgbaar, die meer gedetailleerde informatie verschaffen.

### Artikel 2

Volgens dit artikel moet de bank in het verkeer met de cliënt de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Daarbij zal zij naar beste vermogen met de belangen van de cliënt rekening houden. Maar de bank mag niet alle informatie waarover zij beschikt, zomaar aan een ieder meedelen. Bepaalde informatie is vertrouwelijk of wordt haar verstrekt onder de voorwaarde dat zij daaromtrent geheimhouding betracht. De cliënt moet er dus van uitgaan dat aan hem verstrekte adviezen, zoals terzake van effectentransacties, uitsluitend gebaseerd zijn op openbare informatie.

### Artikel 3

Er zijn transacties die de bank geheel "binnenshuis" kan afwickelen, zoals bijvoorbeeld de verkoop van vreemd geld aan de balie. In een aantal gevallen moet de bank echter voor de uitvoering van opdrachten etc. gebruik maken van de diensten van derden. Wanneer de bank in opdracht van de cliënt effecten aankoopt op een buitenlandse beurs, is een dergelijke opdracht slechts uitvoerbaar wanneer de bank een bij die beurs officieel toegelaten effectenhandelaar inschakelt. Geeft de cliënt opdracht om een betaling naar het buitenland te verrichten, dan zal aan de uitvoering van die opdracht in de regel eveneens een derde t.w. een buitenlandse bank te pas komen. Wanneer de bank een derde inschakelt moet zij bij

de keuze van die derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

### Artikel 4

Wanneer de bank van de cliënt opdracht krijgt om een bepaald waardepapier te kopen, is het denkbaar dat de bank dat waardepapier uit eigen voorraad kan leveren en derhalve in staat is om zelf als verkoper op te treden. Dat is de betekenis van de in dit artikel voorziene mogelijkheid dat de bank die transactie "met zichzelf" kan afsluiten.

### Artikel 7

Het is mogelijk dat een cliënt bij meer dan één kantoor een rekening heeft, bijvoorbeeld een rekening in de plaats waar hij woont en een andere rekening in de plaats waar hij werkt. Indien de cliënt aan iemand een volmacht voor beide rekeningen heeft gegeven en hij die volmacht wil intrekken, dan dient hij van die intrekking aan beide kantoren mededeling te doen. In de eerste alinea van dit artikel staat: tenzij de bank uitdrukkelijk een ander adres heeft aangewezen. Dit slaat op de mogelijkheid dat de bank voor bepaalde mededelingen een centraal meldpunt heeft aangewezen.

### Artikel 8

Een openbaar register als bedoeld in dit artikel is bijvoorbeeld het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken. Heeft de cliënt een onderneming, dan zal die onderneming als regel in het handelsregister zijn ingeschreven. De cliënt kan dan - bijvoorbeeld bij het openen van de rekening - aan de bank een uittreksel uit het handelsregister hebben overgelegd, waaruit blijkt dat hij aan een personeelslid een volmacht (procuratie) heeft gegeven en dat die procuratiehouder volgens de inhoud van de hem verleende volmacht over de bankrekening mag beschikken. Wanneer nu de cliënt op een gegeven moment die procuratie intrekt en daarvan wel mededeling doet aan het handelsregister, maar niet aan de bank, zal die intrekking volgens dit artikel tegenover de bank eerst van kracht worden nadat de bank van die intrekking schriftelijk in kennis is gesteld.

### Artikel 9

De dagelijkse uitvoering van de vele miljoenen opdrachten kan het bankbedrijf alleen nog maar efficiënt verwerken aan de hand van het opgegeven rekeningnummer. De bank voert dus opdrachten enkel uit op nummer. Dit benadrukt het grote belang van het foutloos invullen van het nummer van de begunstigde door de cliënt.

### Artikel 10

Het komt uiteraard nogal eens voor, dat de opdrachtgever van een betalingsopdracht en de begunstigde van die opdracht niet beiden een rekening bij dezelfde bank hebben, maar bij verschillende banken. Wanneer in dat geval bij de uitvoering van die betalingsopdracht iets fout gaat, is het mogelijk dat de bank van de opdrachtgever van die fout geen verwijt te maken is. Artikel 10 bepaalt dat desondanks de bank van de opdrachtgever aansprakelijk is voor de uitvoering van binnenlandse betalingsopdrachten binnen de grenzen van het artikel. Voorwaarde is wel dat de opdracht correct gegeven is. Dit betekent (zie artikel 9) dat het in de



opdracht vermelde rekeningnummer van de begunstigde juist moet zijn. Indien verder de desbetreffende opdracht geheel kan worden afgewikkeld binnen het circuit van de BankGiroCentrale, aanvaardt de bank van de opdrachtgever de aansprakelijkheid zoals die in artikel 10 is neergelegd.

### **Artikelen 12 en 13**

Wanneer de cliënt constateert dat opdrachten die hij aan de bank heeft gegeven niet of niet juist zijn uitgevoerd, dient hij zo spoedig mogelijk bij de bank te reclameren.

De bank is weliswaar aansprakelijk voor eigen fouten, maar door een tijdige reclame kan eventuele schade wellicht binnen de perken worden gehouden. Bovendien geldt: hoe tijdiger de reclame, hoe groter de mogelijkheid van reconstructie en herstel.

De inhoud van door de bank aan de cliënt gezonden bevestigingen etc. geldt in ieder geval als door de cliënt te zijn goedgekeurd indien hij daartegen niet binnen 1 jaar bezwaar heeft gemaakt. Deze termijn geldt overigens niet wanneer het gaat om door de bank gemaakte rekenfouten.

### **Artikel 14**

Verliest de cliënt formulieren, pasjes e.d. of worden die gestolen, dan doet zich uiteraard het risico voor dat de vinder of dief misbruik maakt van de gevonden of gestolen zaken. De cliënt kan echter de gevolgen daarvan beperken door - zodra hij de vermissing heeft geconstateerd - de bank in te lichten. Dat kan ook mondeling. Na een dergelijke mededeling gaat, binnen de grenzen van artikel 14, het risico over op de bank. Heeft de cliënt de bank mondeling ingelicht, dan moet hij die melding schriftelijk aan de bank bevestigen. Het verdient aanbeveling dat de cliënt in die bevestiging het tijdstip vermeldt waarop hij de bank heeft ingelicht alsmede de naam van de bankmedewerker met wie hij heeft gesproken.

### **Artikel 15**

Staat een rekening nu eens credit en dan weer debet, dan kan het voor de cliënt van belang zijn te weten of de op die rekening door de bank te vergoeden creditrente op hetzelfde tijdstip wordt geboekt als de op die rekening te belasten debetrente. Lopen die tijdstippen uiteen, dan dient de bank dat schriftelijk aan de cliënt mee te delen.

### **Artikel 16**

Behalve met debetrente en creditrente, kan de cliënt ook te maken krijgen met provisies en vergoedingen. Voor het verlenen van haar diensten kan de bank namelijk een provisie of vergoeding aan de cliënt in rekening brengen. Voor een groot aantal diensten zijn door de bank standaard-tarieven vastgesteld. Informatie daarover is bij de bank verkrijgbaar.

### **Artikel 17**

Het kan voorkomen dat de cliënt bijvoorbeeld van iemand in het buitenland een cheque ontvangt. De cliënt wil uiteraard het bedrag van die cheque incasseren en stelt met dat doel de cheque aan zijn bank ter hand. De bank zal de rekening van de cliënt voor het bedrag van die cheque crediteren, nadat het bedrag geïncasseerd is. Soms is de bank bereid

om het bedrag van de cheque, vooruitlopende op de feitelijke incassering, te crediteren op de rekening van de cliënt. In dat geval geschiedt die creditering onder het voorbehoud dat de bank het bedrag van de cheque naderhand ook metterdaad ontvangt. Mocht dat niet het geval zijn - het komt namelijk voor dat cheques onbetaald worden geretourneerd - dan is de bank bevoegd om de rekening van de cliënt weer te debiteren. In banktaal heet dat "creditering onder gewoon voorbehoud" of "creditering o.g.v".

### **Artikelen 18 tot en met 20**

Krediet verlenen is een van de hoofdactiviteiten van de bank. Die kredietverlening geschiedt vaak tegen zekerheidstelling. Een voorbeeld daarvan is kredietverlening tegen onderpand van effecten. De bank heeft in dat geval een pandrecht op het effectendepot van de cliënt bij de bank. Over een dergelijk pandrecht gaat artikel 18.

Een bijzonderheid van dit pandrecht is dat het "automatisch" tot stand komt. De cliënt hoeft dus niet telkens aparte pandakten te tekenen. De uit deze regeling voortvloeiende flexibiliteit is overigens mede van belang voor een soepele afwikkeling van het betalingsverkeer. Verwant met het pandrecht is het in artikel 19 geregelde verrekeningsrecht van de bank. Dat verrekeningsrecht is - door de mogelijkheid om ook niet opeisbare vorderingen te verrekenen - ruimer dan het verrekeningsrecht zoals dat uit de wet voortvloeit. De bank zal van dat ruimere verrekeningsrecht, bij vorderingen die in dezelfde valuta luiden, slechts gebruik maken indien zich een van de in de tweede alinea van dit artikel omschreven gevallen voordoet. Daarvan is voor de praktijk hoofdzakelijk van belang het geval waarin een crediteur van de cliënt beslag legt op de rekening van de cliënt bij de bank. Zoals gezegd geschiedt kredietverlening vaak tegen zekerheidstelling. Nu is het denkbaar dat een zekerheid die aanvankelijk voldoende was, naderhand onvoldoende wordt of dreigt te worden. Dat kan zich bijvoorbeeld voordoen bij een daling van de koers van de onder het pandrecht van de bank vallende effecten. De bank kan dan volgens artikel 20 aan de cliënt verzoeken die zekerheid aan te vullen. Een verzoek tot zekerheidstelling kan verder ook gedaan worden wanneer het gaat om geheel ongedekte debetstanden.

### **Artikel 21**

Wanneer een cliënt een van zijn verplichtingen jegens de bank niet nakomt, zal de bank uiteraard haar totaalpositie in het oog houden. De bank kan zich dan gedwongen zien om tot daadwerkelijke opeising van al haar vorderingen over te gaan. De bank zal daartoe pas overgaan na de cliënt daarvan schriftelijk vooraf met vermelding van de reden in kennis gesteld te hebben.

### **Artikel 22**

In het systeem van giraal effectenverkeer als bedoeld in de Wet giraal effectenverkeer (WGE), is het individuele eigendomsrecht van de cliënt op specifieke effecten vervangen door een wettelijk geregeld mede-eigendomsrecht. Volgens de WGE is de cliënt mede-eigenaar van de gezamenlijke hoeveelheid effecten van dezelfde soort die worden bewaard in een gemeenschappelijk depot, verzameldepot genoemd. Daardoor is de noodzaak vervallen om de nummers van die effecten afzonderlijk per cliënt in de bank-administratie vast te leggen. De zorg voor het correct

functioneren van het giraal effectenverkeer is opgedragen aan het Nederlands Centraal Instituut voor Giraal Effectenverkeer (Necigef). Necigef staat onder toezicht van de Minister van Financiën.

Voor de toonderobligaties die aan uitloting onderhevig zijn, is door de Vereniging voor de Effectenhandel een systeem ontworpen dat de naam "Girotoedelingssysteem" draagt. In de hiervoor bedoelde verzameldepots treft men alleen effecten aan die onderling verwisselbaar zijn. Dat is met veruit de meeste effecten het geval. Niet het geval is dat bijvoorbeeld met premie-obligaties, aangezien het nummer daarvan voor de cliënt een essentieel gegeven is. De nummers van die effecten worden afzonderlijk per cliënt in de bankadministratie vastgelegd. Om bij de bewaring van de overige effecten zoveel mogelijk een afscheiding te bewerkstelligen tussen de effectenbewaring en de overige bedrijfsactiviteiten van de bank en vermenging van de effecten van de cliënt met het vermogen van de bank te vermijden is het systeem van het effectenbewaarbedrijf in het leven geroepen.

### Artikel 23

In de toelichting op artikel 3 is het geval genoemd, waarin de bank krachtens opdracht van de cliënt effecten aankoopt op een buitenlandse beurs. Dergelijke effecten kunnen worden opgenomen in een van de algemene effectendepots die de bank op haar eigen naam aanhoudt bij een correspondentbank in het betrokken land.

### Artikel 24

De administratieverplichting die de bank in de eerste alinea op zich neemt, heeft betrekking op effecten die zijn toegelaten tot de officiële notering op de Amsterdamse Effectenbeurs. Deze beperking ligt voor de hand. Immers, wil de bank haar administratietaak op verantwoorde wijze kunnen uitoefenen, dan dient zij verzekerd te zijn van sluitende informatie met betrekking tot de effecten die onder haar administratietaak vallen. Die zekerheid bestaat wel ten aanzien van de hiervoor bedoelde effecten die zijn toegelaten tot de officiële notering op de Amsterdamse Effectenbeurs, doch in mindere mate ten aanzien van buitenlandse effecten. Hierin ligt de verklaring voor het feit, dat de administratietaak ten aanzien van laatstbedoelde effecten gedelegeerd is aan de buitenlandse correspondentbank, waar die effecten in bewaring zijn. Die correspondentbank bevindt zich namelijk dicht bij de informatiebronnen en is daarom beter toegerust voor de administratietaak.

### Artikel 26

Effectenorders (bijvoorbeeld opdrachten tot aan- of verkoop van effecten) kunnen worden onderscheiden in dagorders, doorlopende orders en orders geldig voor een bepaalde periode. Een dagorder is een opdracht die slechts één dag geldig is. Een doorlopende order is een opdracht die blijft doorlopen tot het moment van herroeping. Door de bank worden in beginsel alleen dagorders en orders geldig voor een bepaalde periode geaccepteerd. Binnenlandse orders gelden in beginsel voor 14 dagen, tenzij anders is overeengekomen. Een uitzondering vormen "bestens orders". Deze blijven doorlopen totdat ze zijn uitgeroepen of herroepen. Zo'n doorlopende order blijft niet onbepaald van kracht, doch slechts gedurende een door de bank te bepalen termijn (zie

de eerste alinea van artikel 26). Veelal loopt die termijn tot en met de laatste beursdag van de maand die volgt op de maand waarin de bank de opdracht van de cliënt ontving. De eerste alinea brengt voorts tot uitdrukking dat een order in principe als doorlopend geldt. Is een order als dagorder bedoeld, dan zal de cliënt dat dus uitdrukkelijk te kennen moeten geven. De tweede alinea van artikel 26 heeft betrekking op een door de cliënt gestelde limiet voor de aan- of verkoop van effecten. Een limiet is, ingeval van een opdracht tot aankoop, de hoogste koers waartegen de cliënt wil kopen en, ingeval van een opdracht tot verkoop, de laagste koers waartegen de cliënt wil verkopen. Die limiet wordt automatisch verlaagd, zodra de desbetreffende effecten ex-dividend of ex-claim worden genoteerd. De aan het slot van de tweede alinea opgenomen restrictie komt er op neer, dat het systeem van automatische limietverlaging in de praktijk hoofdzakelijk toepassing vindt bij Nederlandse effecten. De aan het slot van de tweede alinea opgenomen restrictie komt er op neer, dat het systeem van automatische limietverlaging in de praktijk hoofdzakelijk toepassing vindt bij Nederlandse effecten.

### Artikel 27

Als gevolg van de invoering van de Wet Giraal Effectenverkeer is het niet nodig om de nummers van de in het giraal effectenverkeer ingebrachte effecten afzonderlijk per cliënt in de bankadministratie vast te leggen. Het achterwege blijven van deze "individualisering per cliënt" houdt in dat de betekenis van artikel 27 sterk is afgenomen. De vraag of een effect een gebrek heeft, is voor de cliënt immers hoofdzakelijk van belang ingeval dat effect specifiek voor hem - en dus geïndividualiseerd - wordt bewaard. De categorie effecten waarop de aansprakelijkheid van de bank betrekking heeft, is in de eerste alinea omschreven. Buiten die categorie vallen bijvoorbeeld effecten die de bank krachtens opdracht van de cliënt op een buitenlandse beurs heeft gekocht.

### Artikel 28

In de eerste alinea van dit artikel is bepaald, dat met betrekking tot de kosten van rechtsbijstand terzake van geschillen tussen de cliënt en de bank, de normale regels van procesrecht gelden. De kostenveroordeling door de rechter of de geschillencommissie is dus beslissend, ongeacht de vraag of de bank en de cliënt meer kosten hebben gemaakt dan het door de rechter of de geschillencommissie toegewezen bedrag. Wanneer het echter gaat om een geschil tussen de cliënt en derden, dan zijn de kosten die de bank moet maken volgens de tweede alinea volledig voor rekening van de cliënt. De bank staat dan immers in feite buiten dit geschil. Iets dergelijks kan zich bijvoorbeeld voordoen ingeval een crediteur van de cliënt beslag legt op de rekening van de cliënt bij de bank. Andere kosten komen binnen de grenzen van de redelijkheid voor rekening van de cliënt.

### Artikel 29

Wanneer een cliënt een geschil met de bank heeft, kan hij dat geschil voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter. In bepaalde gevallen kan de cliënt zich ook wenden tot de Geschillencommissie Bankzaken. Deze Commissie neemt klachten over bijna alle bankdiensten in behandeling. Voor klachten over effectendiensten zijn er de Klachtencommissie

Effectenbedrijf, de Klachtencommissie Optiebeurs of de Klachtencommissie FTA. Voorts bestaat een Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie. Informatie omtrent de te volgen procedures en dergelijke is bij de bank verkrijgbaar.

### **Artikel 31**

Het bankbedrijf verwerkt dagelijks miljoenen transacties van zeer uiteenlopende aard. Er zijn omstandigheden denkbaar die op dat verwerkingsproces een versturende invloed kunnen hebben. Gegeven het grote volume aan transacties kan - wanneer dergelijke omstandigheden zich voordoen - het effect daarvan verhoudingsgewijs ook aanzienlijk zijn. Het zou dan ook niet verantwoord zijn om de gevolgen van die omstandigheden zonder meer voor rekening van de bank te brengen. Tegen deze achtergrond moet de bepaling van de tweede alinea van artikel 31 worden gezien.

De bank heeft in de in dit artikel weergegeven situaties de plicht na te gaan of er wellicht alternatieve wegen zijn waarlangs het verwerkingsproces gaande gehouden kan worden. Als dat het geval is zal de bank zodanige maatregelen dienen te treffen als in redelijkheid van haar gevergd kunnen worden.

### **Artikel 33**

Het kan - bijvoorbeeld als gevolg van nieuwe technische of andere ontwikkelingen - op een bepaald moment gewenst blijken de ABV te wijzigen of aan te vullen. Artikel 33 geeft aan, hoe door de bank vastgestelde wijzigingen en aanvullingen bindend worden. Belangrijk daarbij is de inspraakmogelijkheid van consumenten- en ondernemersorganisaties. Wijzigingen en aanvullingen worden namelijk niet van kracht dan nadat dienaangaande overleg is gepleegd met deze organisaties.

# Voorwaarden Betaalrekening

## Artikel 1 Toepasselijke voorwaarden

- 1.1** Op de relatie tussen de ING en de klant zijn voor het betalingsverkeer deze Voorwaarden Betaalrekening van toepassing.
- 1.2** Voor zover daarvan in deze Voorwaarden Betaalrekening niet is afgeweken, zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.
- 1.3** Wijzigingen en aanvullingen van de Voorwaarden Betaalrekening die nadelig zijn voor de rekeninghouder worden twee maanden na mededeling daarvan aan de rekeninghouders van kracht. Andere wijzigingen en aanvullingen worden direct van kracht na mededeling daarvan aan de rekeninghouders.

## Artikel 2 Inlichtingen

Aan (voormalige) rekeninghouders, degene die een storting doet en begunstigen van cheques van de ING worden inlichtingen verstrekt over hun Betaalrekeningen en/of voor hen uitgevoerde opdrachten volgens de voorwaarden en tarieven die de ING heeft vastgesteld.

## Artikel 3 Klachten en geschillen

- 3.1** Klachten over het niet of niet juist uitvoeren van opdrachten moeten door de belanghebbende(n) zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één jaar nadat de opdrachten zijn gegeven of nadat belanghebbende(n) een nalatigheid of onjuistheid heeft (hebben) geconstateerd, bij de ING worden gemeld.
- 3.2** Een geschil tussen de rekeninghouder of opdrachtgever en de ING wordt berecht door de bevoegde Nederlandse rechter. In afwijking hiervan kan door de consument een geschil desgewenst worden voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

## Artikel 4 Aansprakelijkheid bij uitvoering van betalingsopdrachten

Voor informatie over aansprakelijkheid bij uitvoering van betalingsopdrachten verwijzen wij u naar artikel 10 van de Algemene Bankvoorwaarden.

## Artikel 5 Formulieren en identiteitsbewijzen

- 5.1** De ING kan het gebruik van bepaalde soorten door de ING uitgegeven opdrachtformulieren binden aan het vereiste van toestemming. Gemelde toestemming kan door de ING worden geweigerd of ingetrokken zonder dat daaraan enig recht kan worden ontleend ten opzichte van de ING. De ING is in die gevallen verplicht - afgezien van uitzonderlijke situaties - de rekeninghouder op de hoogte te stellen van de reden.
- 5.2** De ING mag internetaanvragen en formulieren ongeldig en/of identiteitsbewijzen van een bepaald model ongeschikt verklaren en vervangen door andere, zonder dat daaraan enig recht kan worden ontleend ten opzichte van de ING.

Vervanging gebeurt op een manier die voor de rekeninghouders in het algemeen het minst bezwarend is. Dit is kosteloos als zich bijzondere omstandigheden voordoen, waardoor de ING vervanging van gemelde bescheiden in het belang van de veiligheid van haar betalingssystemen noodzakelijk acht.

- 5.3** Voor het geven van opdrachten aan de ING, anders dan door middel van door de ING uitgegeven formulieren, kan de ING bijzondere voorwaarden vaststellen.
- 5.4** De ING stelt vast welke identiteitsbewijzen bij het verrichten van geldhandelingen zijn toegelaten.
- 5.5** In het belang van de veiligheid van haar betalingsstelsel kan de ING bijzondere identificatievoorschriften geven. De ING is in dat geval verplicht voldoende bekendheid te geven aan de nieuwe voorschriften.

## Artikel 6 Voorkoming van fouten en fraude

- 6.1** De ING stuurt onvolledig, onjuist of onduidelijk ingevulde opdrachten onbehandeld aan de opdrachtgever terug, onder opgave van de reden. De ING is in dat geval niet aansprakelijk voor de eventuele schade als gevolg van het niet of niet tijdig uitvoeren van de opdracht.
- 6.2** Op vermoeden van onregelmatigheden kunnen uitbetalingen en/of overboekingen door of namens de ING worden opgeschort totdat dit vermoeden ongegrond blijkt te zijn. De ING is in dat geval verplicht de betrokkene(n) op de hoogte te stellen van de reden van de opschorting.

## Artikel 7 Wijziging dienstverlening

De ING mag een betaaldienst wijzigen, uitbreiden of beëindigen, als van de bank in redelijkheid niet kan worden gevergd deze betaaldienst ongewijzigd voort te zetten. Dit kan zich met name voordoen op grond van veiligheidsoverwegingen of bedrijfseconomische redenen en als voor de klant een beter alternatief voor de desbetreffende betaaldienst beschikbaar is.

Wanneer de betaalfaciliteit van de Betaalrekening wordt gebruikt voor het overmaken van gelden van en naar andere spaar- en beleggingsinstellingen, dan kan de bank voor de ontvangende klant deze mogelijkheid beperken, afsluiten of aan specifieke voorwaarden binden.

## Artikel 8 Opening

- 8.1** De ING stelt de aanvrager van een Betaalrekening de toepasselijke voorwaarden beschikbaar.
- 8.2** Voor het aanvragen van een Betaalrekening moet de aanvrager de ING de gegevens verstrekken ter vaststelling van zijn identiteit.
- 8.3** De ING kan het openen van een Betaalrekening, als daartegen naar haar oordeel bezwaren bestaan, weigeren of afhankelijk stellen van voorwaarden. De ING is desgevraagd gehouden de aanvrager schriftelijk op de hoogte te stellen van de reden van weigering.

## Artikel 9 Gebruik van Betaalrekening

De ING bericht de rekeninghouder over af- en bijschrijvingen en van het oude en nieuwe saldo in de frequentie en/of op de manier die de rekeninghouder heeft gekozen. De rekeninghouder kan hierbij kiezen uit de mogelijkheden die de ING aanbiedt.

## Artikel 10 Bestedingsruimte

**10.1** De rekeninghouder moet over voldoende bestedingsruimte op zijn Betaalrekening beschikken om aan zijn financiële verplichtingen tegenover de ING te voldoen op het moment dat deze verplichtingen opeisbaar zijn en door de bank ten laste van zijn Betaalrekening in rekening worden gebracht.

**10.2** De ING is bevoegd de rekeninghouder, ongeacht de bestedingsruimte op de Betaalrekening, ten laste van zijn Betaalrekening in rekening te brengen:

- betalingen en geldopnames met door de ING uitgegeven creditcards;
- rente, provisies en overige tarieven;
- boekingen waarvan dit met de rekeninghouder is overeengekomen.

Als hierdoor een negatief saldo ontstaat dat niet is overeengekomen of de overeengekomen debetlimiet wordt overschreden, geldt het rentetarief dat is vastgesteld voor een ongeoorloofde debetstand.

## Artikel 11 Gemachtigden

**11.1** De rekeninghouder kan voor bepaalde, door de ING vastgestelde soorten handelingen, een derde als gemachtigde aanwijzen.

**11.2** De rekeninghouder blijft altijd volledig aansprakelijk voor handelingen door de gemachtigde verricht, met inachtneming van het bepaalde in artikel 16.5.

## Artikel 12 Intrekken van opdrachten

Als de rekeninghouder of degene die een storting doet een reeds gegeven stortings- of overschrijvingsopdracht wenst in te trekken, zal de ING de uitvoering van die opdracht proberen te voorkomen.

## Artikel 13 Opschorten van de beschikking

De ING kan de beschikking over het tegoed van de Betaalrekening tijdens een geschil over de bevoegdheid tot beschikking geheel of gedeeltelijk opschorten. Als de ING van deze bevoegdheid gebruik maakt, is zij verplicht de betrokkenen daarvan op de hoogte te stellen onder opgave van de reden.

## Artikel 14 Bijschrijvingen door derden

De rekeninghouder mag zich niet verzetten tegen bijschrijvingen op de Betaalrekening, waartoe door derden opdracht wordt gegeven.

## Artikel 15 Niet-overdraagbaarheid van het vorderingsrecht

Het vorderingsrecht wat betreft het tegoed op de Betaalrekening is niet over te dragen of te verpanden. Uitzondering hierop is verpanding of overdracht van het betreffende vorderingsrecht aan de bank zelf, bijvoorbeeld verpanding voor de bank als bedoeld in artikel 18 (Pandrecht) van de Algemene Bankvoorwaarden.

## Artikel 16 Betaalpas en pincode

**16.1** De Betaalpas wordt gebruikt, al of niet in combinatie met de pincode, als identificatie-instrument bij door de ING aangewezen handelingen.

**16.2** De rekeninghouder kan een Betaalpas en een Persoonlijk Identificatie Nummer (de pincode) bij de ING aanvragen. De ING heeft het recht de verstrekking van een Betaalpas om zwaarwichtige redenen te weigeren. De bank is in dat geval verplicht de rekeninghouder schriftelijk op de hoogte te stellen van de reden.

**16.3** De Betaalpas is geldig tot het einde van de daarop aangegeven maand.

**16.4** De Betaalpas is niet overdraagbaar en blijft eigendom van de ING.

**16.5** Na vervulling van de daartoe benodigde formaliteiten kan op verzoek van de rekeninghouder aan een derde een Betaalpas en pincode voor gemachtigden worden verstrekt. De rekeninghouder kan altijd de ING schriftelijk verzoeken een Betaalpas voor gemachtigden te blokkeren voor transacties. Voor transacties verricht na ontvangst van een verzoek om blokkering is de rekeninghouder niet meer aansprakelijk.

**16.6** Rekeninghouders en gemachtigden zijn verplicht om de hun uitgereikte Betaalpassen zorgvuldig te bewaren. De rekeninghouder - of zijn gemachtigde - is verplicht de toegekende pincode geheim te houden en mag deze code niet op de pas vermelden. Als hij enige aantekening van de pincode maakt, moet hij dat in zodanige vorm doen dat de pincode niet voor derden herkenbaar is.

**16.7** De rekeninghouder of de gemachtigde moet bij eerste verzoek van de ING de Betaalpas inleveren of vernietigen, als dat verzoek in die situatie redelijk is.

**16.8** De ING mag deze voorwaarden eenzijdig wijzigen en/of aanvullen. Bel voor actuele informatie met onze Klantenservice of ga naar ING.nl.

**16.9** De ING verstrekt de voorwaarden van de overeenkomst in het Nederlands en communiceert tijdens de looptijd van de overeenkomst in het Nederlands met de klant.

**16.10** Op de overeenkomst ten aanzien van dit product is het

Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de klant en de bank worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven. In afwijking van het voorgaande zijn zowel de bank als de klant bevoegd om geschillen in verband met of voortvloeiende uit deze overeenkomst aanhangig te maken bij de geschillen- of klachtencommissie aan wier bevoegdheid de ING zich heeft onderworpen.

**16.11** De klant mag de overeenkomst binnen 14 dagen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen of 14 dagen nadat de klant alle vereiste informatie heeft ontvangen door een schriftelijk verzoek ontbinden. Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen kan de overeenkomst alleen worden beëindigd op de manier zoals vermeld in deze voorwaarden. Als de klant de overeenkomst wil ontbinden, mag de ING de kosten voor de uitvoering van de overeenkomst in rekening brengen. De klant moet zijn verzoek schriftelijk richten aan: ING

Afdeling Betaalpassen  
Antwoordnummer 40560  
8900 ST Leeuwarden.

**16.12** Kijk voor actuele informatie over de in rekening gebrachte kosten op ING.nl of bel met onze Klantenservice.

### Artikel 17 Cheques van de ING

**17.1** Onder cheque van de ING wordt verstaan het door de ING uitgegeven en van de opdruk 'cheque' voorziene formulier, waarmee aan de ING opdracht gegeven kan worden tot uitbetaling aan de begunstigde van een bedrag dat vooraf van de Betaalrekening van de opdrachtgever is afgeschreven.

**17.2** Voor het gebruik van cheques van de ING is geen toestemming van de ING vereist.

**17.3** Cheques van de ING kunnen op elk ING-kantoor in Nederland worden geïnd, tenzij het bedrag daarvan een door de ING vastgesteld maximum te boven gaat. In het laatste geval kan de cheque uitsluitend worden geïnd op het ING-kantoor dat op de cheque vermeld is.

**17.4** De begunstigde kan cheques van de ING innen op vertoon van een toegelaten identiteitsbewijs.

**17.5** Na vervulling van de daartoe benodigde formaliteiten kan een cheque van de ING op verzoek van de begunstigde aan een derde worden uitbetaald. De derde moet zowel een toegelaten identiteitsbewijs van zichzelf tonen als een toegelaten identiteitsbewijs van de begunstigde. Uitbetaling van cheques van de ING aan derden is aan een maximumbedrag gebonden.

**17.6** Uitbetaling van een cheque van de ING boven een door de ING vastgesteld bedrag vindt niet plaats voordat het desbetreffende ING-kantoor daartoe is gemachtigd.

**17.7** Na vervulling van de daartoe benodigde formaliteiten vindt op verzoek van de begunstigde bijschrijving op zijn of haar Betaalrekening plaats.

**17.8** Een cheque van de ING is geldig vanaf de dag van uitgifte tot en met de op de cheque aangegeven geldigheidsdatum. Na het verstrijken van die termijn wordt een cheque van de ING niet meer uitbetaald, behalve in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de ING. Het bedrag van een niet-uitbetaalde cheque van de ING wordt na het verstrijken van de geldigheidstermijn op de Betaalrekening van de opdrachtgever teruggeboekt.

**17.9** Als de rekeninghouder een cheque van de ING wil intrekken, probeert de ING uitvoering van de desbetreffende

opdracht te voorkomen. Herroeping van cheques van de ING is slechts mogelijk nadat de geldigheidstermijn is verstreken. In bijzondere gevallen, ter beoordeling van de ING, kan aan herroeping voor het verstrijken van die termijn gevolg worden gegeven. Cheques van de ING kunnen niet worden overgedragen. Uitbetaling van cheques van de ING aan derden is uitsluitend mogelijk op de in het vijfde lid aangegeven wijze.

### Artikel 18 Renten, overige tarieven e.d.

**18.1** De rentepercentages voor tegoeden of tekorten op Betaalrekeningen, de wijze van renteberekening, de tijdstippen waarop rente wordt bijgeschreven of afgeschreven, de minimum- en maximumbedragen van opdrachten, de indeling van Betaalrekeningen in categorieën, de voor diensten en werkzaamheden verschuldigde bedragen, administratiekosten en provisies, overige tarieven, te volgen procedures en in acht te nemen formaliteiten, met uitzondering van wat elders in deze voorwaarden afzonderlijk is geregeld, worden door de ING vastgesteld en kunnen met onmiddellijke ingang worden gewijzigd. De ING zorgt ervoor dat informatie over genoemde onderwerpen verkrijgbaar is.

**18.2** De ING zal de rekeninghouder op door haar te bepalen tijdstippen, maar ten minste eenmaal per jaar, voor de in het vorige lid bedoelde rente crediteren of debiteren. De ING is bevoegd de in het vorige lid genoemde bedragen, kosten, provisies en overige tarieven aan de rekeninghouder in rekening te brengen en de Betaalrekening daarvoor te debiteren.

### Artikel 19 Opheffing van de Betaalrekening

**19.1** De rekeninghouder die een Betaalrekening wil opzeggen moet dit schriftelijk aan de ING meedelen, onder opgave van het rekeningnummer. Het opzeggen van de rekening dient uiterlijk een maand voor de verlengingsdatum van het pakket te geschieden.

**19.2** De ING heeft zich het recht een Betaalrekening op te heffen en het tegoed ter beschikking van de rekeninghouder te stellen, of het tekort op te eisen, als van de bank niet in redelijkheid gevergd kan worden de relatie voort te zetten. Voordat de rekening wordt opgeheven stelt de ING de rekeninghouder gedurende twee weken in de gelegenheid om hiertegen bezwaar aan te tekenen.

# Voorwaarden En/of Betaalrekening

- 1** De rekeninghouders mogen zowel gezamenlijk als ieder afzonderlijk beschikken over het rekeningsaldo.
- 2** De ING heeft het recht de instemming van beide rekeninghouders voor bepaalde handelingen te verlangen, als dit naar het oordeel van de ING gewenst is.
- 3** De rekeninghouders zijn ieder voor het geheel hoofdelijk aansprakelijk voor alles wat de ING, om welke reden dan ook, in verband met deze En/of Betaalrekening van de rekeninghouders zou kunnen vorderen.
- 4** Het akkoord omtrent de stand van de rekening door één van de rekeninghouders wordt geacht ook het akkoord van de ander in te houden.
- 5** De rekeninghouders vrijwaren, zowel gezamenlijk als ieder afzonderlijk, de ING van alle aanspraken van wie dan ook - de rekeninghouders zelf daaronder inbegrepen - die tegen de ING geldend mochten worden gemaakt met betrekking tot de En/of Betaalrekening, tenzij sprake zou zijn van nalatigheid die uitsluitend te wijten is aan de ING.
- 6** In geval van overlijden van een van de rekeninghouders zullen de erfgenamen van de overledene dezelfde rechten en plichten hebben ten opzichte van de rekening als de overledene, zodra de erven de daartoe benodigde formaliteiten hebben vervuld.
- 7** In geval van faillissement of uitstel van betaling van een van de rekeninghouders of in geval van beslaglegging op de En/of Betaalrekening, heeft de ING het recht elke verdere betaling of overschrijving te weigeren.
- 8** De ING is bevoegd een vordering op een van de rekeninghouders te verrekenen met een tegoed op de En/of Betaalrekening of een negatief saldo op de En/of Betaalrekening te verrekenen met een tegoed op enige andere rekening die op naam staat van één van de rekeninghouders.
- 9** Voor zover daarvan in deze voorwaarden niet is afgeweken, zijn tevens de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing.

# Voorwaarden Studentenrekening

## 1 Algemeen

- 1.1** Onder voorwaarden worden verstaan Voorwaarden Studentenrekening
- 1.2** Onder de ING wordt in deze voorwaarden verstaan: ING Bank N.V.
- 1.3** In deze voorwaarden wordt onder Studentenrekening verstaan: een Betaalrekening voor Studenten.
- 1.4** Onder Betaalrekening wordt in deze voorwaarden verstaan een Betaalrekening als bedoeld in de Voorwaarden Betaalrekening.
- 1.5** Onder Rekeninghouder wordt in deze voorwaarden verstaan: de Student op wiens naam een Studentenrekening wordt geopend en die bij uitsluiting geldt als rechthebbende op de Studentenrekening.
- 1.6** Onder Student wordt in deze voorwaarden verstaan: de natuurlijke persoon in de leeftijd van 16 tot 30 jaar, woonachtig in Nederland, die voltijds een studie of opleiding volgt aan een onderwijsinstelling voor beroeps- of hoger onderwijs.
- 1.7** Voor zover daar in deze voorwaarden niet van wordt afgeweken, zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening van de ING van toepassing.
- 1.8** De ING behoudt zich het recht voor om bepaalde faciliteiten van haar Studentenrekening niet open te stellen voor Rekeninghouders die de leeftijd van 18 jaar nog niet hebben bereikt.
- 1.9** De Studentenrekening eindigt op de datum waarop de Rekeninghouder afstudeert doch in ieder geval op de datum waarop de Rekeninghouder de leeftijd van 30 jaar bereikt. Tevens eindigt de Studentenrekening wanneer de Student niet meer voldoet aan het bepaalde in artikel 2. De Studentenrekening zal per de datum waarop de Studentenrekening eindigt automatisch worden omgezet in een Betaalrekening, als onderdeel van het Basispakket.

## 2 Openen van een Studentenrekening

- 2.1** Voor een Studentenrekening komt de Student in aanmerking die studiefinanciering ontvangt via de Informatie Beheer Groep.
- 2.2** In aanvulling op artikel 2.1 komt de Student voor een Studentenrekening in aanmerking, indien hij/zij:
- via het UAF of SSNA studiefinanciering ontvangt;
  - gebruik maakt van de Nuffic-regeling;
  - geen studiefinanciering (meer) ontvangt, maar wel een (kopie van) bewijs van inschrijving bij een onderwijsinstelling kan overleggen. In dat geval dient de kopie van het bewijs van inschrijving naar de ING te worden opgestuurd (om de Studentenrekening te behouden).
- 2.3** De Student dient de aan haar/hem toegekende studiefinanciering op de Studentenrekening te laten storten.
- 2.4** Buitenlandse Studenten, die een schriftelijk bericht van een door de ING geaccepteerde onderwijsinstelling kunnen overleggen, dienen de Studentenrekening schriftelijk aan te vragen. Buitenlandse studenten die dit bericht niet hebben

komen niet in aanmerking voor de Studentenrekening.

**2.5** Indien de Student tijdelijk stopt met zijn/haar studie kan hij/zij de Studentenrekening behouden voor maximaal 1 jaar. De Student moet dan het bewijs van inschrijving van de onderwijsinstelling insturen naar de ING en bovendien moet de datum van hervatting van de studie bij de ING bekend zijn.

**2.6** Een Studentenrekening kan uitsluitend geopend worden door:

Indien de student minderjarig is:

- een of beide wettelijke vertegenwoordiger (s) van de minderjarige;
- de minderjarige student na verkregen schriftelijke toestemming van één of beide wettelijke vertegenwoordiger(s).

Indien de student meerderjarig is:

- de student zelf.

**2.7** Een Studentenrekening kan uitsluitend op naam worden gesteld van de Rekeninghouder. Een gezamenlijke Studentenrekening is niet mogelijk.

**2.8** De ING kan bepalen dat er bij het openen van de Studentenrekening een nader door de ING te bepalen bedrag dient te worden gestort.

## 3 Debetstanden

Debetstanden zijn op de Studentenrekening niet toegestaan, tenzij de Rekeninghouder een Studentenbetaallimiet op de Studentenrekening heeft aangevraagd en de ING deze aanvraag heeft geaccepteerd.

## 4 Gebruik Studentenrekening

**4.1** Alleen de Rekeninghouder, de wettelijke vertegenwoordiger(s) van de Rekeninghouder indien de Rekeninghouder minderjarig is, en eventuele gemachtigden mogen van de Studentenrekening gebruikmaken.

**4.2** Indien de Rekeninghouder bij aanvraag van de Studentenrekening minderjarig is, worden de wettelijke vertegenwoordiger(s) door het zetten van zijn of haar handtekening op het openingsformulier verondersteld de Rekeninghouder toestemming te hebben gegeven om de Studentenrekening te gebruiken voor opnames, stortingen, betalingen en ontvangsten.

**4.3** Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 9 van de Algemene Bankvoorwaarden en de artikelen 5, 16 en 17 van de Voorwaarden Betaalrekening, kan de ING aanvullende voorschriften en/of aanwijzingen vaststellen ten aanzien van de wijze waarop de Rekeninghouder en, indien de Rekeninghouder minderjarig is, zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger(s) de Studentenrekening kunnen gebruiken. De ING behoudt zich het recht voor om ten aanzien van het gebruik van de Studentenrekening nieuwe voorschriften en/of wijzigingen vast te stellen of in te trekken.

**4.4** Door het zetten van zijn of haar handtekening op het openingsformulier verbinden de wettelijke vertegen-



woordiger(s) en de Rekeninghouder zich hoofdelijk aan naleving van deze voorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening en de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten.

**4.5** De Rekeninghouder en/of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger is/zijn verplicht om op eerste verzoek van de ING alle formulieren, passen, hulpmiddelen, programmatuur en andere bescheiden terstond bij de ING in te leveren.

## **5 Inlichtingen**

De wettelijke vertegenwoordiger(s) van de Rekeninghouder zijn, zolang de Rekeninghouder minderjarig is, gerechtigd om inlichtingen in te winnen over alle mutaties op de Studentenrekening. Afrekeningen van bij- en afschrijvingen zullen aan de Rekeninghouder worden toegezonden.

## **6 Wijzigingen en aanvulling van de voorwaarden**

De ING is bevoegd deze voorwaarden te wijzigen en aan te vullen. De wijzigingen en aanvullingen zullen voor de Rekeninghouder(s) en zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger(s) bindend zijn met ingang van de dertigste dag nadat de ING aan het bij haar bekende adres van de Rekeninghouder of de wettelijke vertegenwoordiger mededeling heeft gedaan van deze wijzigingen en aanvullingen.

# Voorwaarden Kinder- en Jongerenrekening

## 1 Algemeen

**1.1** Onder voorwaarden worden verstaan deze Voorwaarden Kinder- en Jongerenrekening.

**1.2** Onder de ING wordt in deze voorwaarden verstaan: ING Bank N.V.

**1.3** In deze voorwaarden wordt onder Kinder- en Jongerenrekening verstaan: een Betaalrekening waarvan de ING heeft bepaald dat deze uitsluitend kan worden geopend door of namens minderjarigen.

**1.4** Onder Betaalrekening wordt in deze voorwaarden verstaan een Betaalrekening als bedoeld in de Voorwaarden Betaalrekening.

**1.5** Onder Rekeninghouder wordt in deze voorwaarden verstaan: de minderjarige op wiens naam een Kinder- en Jongerenrekening wordt geopend en die bij uitsluiting geldt als rechthebbende op de Kinder- en Jongerenrekening.

**1.6** Voor zover daar in deze voorwaarden niet van wordt afgeweken, zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening van de ING van toepassing.

**1.7** De ING behoudt zich het recht voor om bepaalde faciliteiten van haar Kinder- en Jongerenrekening niet open te stellen voor Rekeninghouders die een door de ING te bepalen leeftijd nog niet hebben bereikt.

**1.8** De Kinder- en Jongerenrekening eindigt op de datum waarop de Rekeninghouder de meerderjarige leeftijd bereikt, waarbij de Kinder- en Jongerenrekening automatisch zal worden omgezet in een Betaalrekening of indien aangegeven in een Studentenrekening.

**1.9** Voor het uitvoeren van opdrachten met betrekking tot de Kinder- en Jongerenrekening door de ING is totdat de Rekeninghouder de leeftijd bereikt van 12 jaar de toestemming vereist van een wettelijke vertegenwoordiger, daarna is toestemming vereist van de Rekeninghouder én een wettelijke vertegenwoordiger.

**1.10** Het is voor wettelijke vertegenwoordigers van de Rekeninghouder niet mogelijk om gezamenlijk het bewind over de Kinder- en Jongerenrekening te voeren. Indien door één van de wettelijke vertegenwoordigers bezwaar wordt gemaakt tegen het gebruik van de Kinder- en Jongerenrekening door de andere wettelijke vertegenwoordiger zal de ING de Kinder- en Jongerenrekening blokkeren voor het gebruik door zowel de wettelijke vertegenwoordigers als het minderjarige kind totdat de wettelijke vertegenwoordigers een regeling hebben getroffen omtrent het bewind over de Kinder- en Jongerenrekening door één van de wettelijke vertegenwoordigers. Bij gebreke van een dergelijke regeling zal de Kinder- en Jongerenrekening door de ING 6 maanden na het instellen van de hiervoor bedoelde blokkade worden beëindigd en vereffend.

## 2 Openen rekening

**2.1** Een Kinder- en Jongerenrekening kan uitsluitend worden geopend door:

- a. één of beide wettelijke vertegenwoordiger(s) van de minderjarige
- b. de minderjarige na verkregen schriftelijke toestemming van één of beide wettelijke vertegenwoordiger(s).

**2.2** Een Kinder- en Jongerenrekening kan uitsluitend op naam worden gesteld van één Rekeninghouder.

**2.3** De ING kan bepalen dat er bij het openen van de Kinder- en Jongerenrekening een nader door de ING te bepalen bedrag dient te worden gestort.

## 3 Debetstanden

Debetstanden zijn op de Kinder- en Jongerenrekening niet toegestaan.

## 4 Gebruik van de Kinder- en Jongerenrekening

**4.1** Alleen de Rekeninghouder en de wettelijke vertegenwoordiger(s) van de Rekeninghouder mogen van de Kinder- en Jongerenrekening gebruikmaken. Machtiging is niet toegestaan.

**4.2** Door het zetten van zijn of haar handtekening op het openingsformulier worden de wettelijke vertegenwoordiger(s) verondersteld de rekeninghouder toestemming te hebben gegeven om de Kinder- en Jongerenrekening te gebruiken voor opnames, stortingen, betalingen en ontvangsten.

**4.3** Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 9 van de Algemene Bankvoorwaarden en de artikelen 5, 16 en 17 van de Voorwaarden Betaalrekening, kan de ING aanvullende voorschriften en/of aanwijzingen vaststellen ten aanzien van de wijze waarop de Rekeninghouder en zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger(s) de Kinder- en Jongerenrekening kunnen gebruiken. De ING behoudt zich het recht voor om ten aanzien van het gebruik van de Kinder- en Jongerenrekening nieuwe voorschriften en/of wijzigingen vast te stellen of in te trekken.

**4.4** Door het zetten van zijn of haar handtekening op het openingsformulier verbinden de wettelijke vertegenwoordiger(s) en de Rekeninghouder zich hoofdelijk aan deze voorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening en de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten.

**4.5** De Rekeninghouder en/of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger(s) is/zijn verplicht om op eerste verzoek van de ING alle formulieren, passen, hulpmiddelen, programmatuur en andere bescheiden terstond bij de ING in te leveren.

## **5 Inlichtingen**

De wettelijke vertegenwoordiger(s) van de Rekeninghouder zijn gerechtigd om inlichtingen in te winnen over alle mutaties op de Kinder- en Jongerenrekening. Afschriften van bij- en afschrijvingen zullen aan de Rekeninghouder worden toegezonden.

## **6 Rente**

Afhankelijk van het aangeboden dienstenpakket vergoedt de ING de Rekeninghouder een door de ING te bepalen rente over het tegoed op de Kinder- en Jongerenrekening. Onverminderd hetgeen in de vorige zin is bepaald, wordt er geen rente meer op de Kinder- en Jongerenrekening vergoed nadat de Rekeninghouder de leeftijd van 12 jaar heeft bereikt.

## **7 Wijziging en aanvulling van de voorwaarden**

De ING is bevoegd de voorwaarden te wijzigen en aan te vullen. De wijzigingen en aanvullingen zullen voor de Rekeninghouders en hun wettelijke vertegenwoordigers bindend zijn met ingang van de dertigste dag nadat de ING aan het bij haar bekende adres van de Rekeninghouder of de wettelijke vertegenwoordiger mededeling heeft gedaan van deze wijzigingen en aanvullingen.

# Voorwaarden BetaalPakket en RoyaalPakket

## Artikel 1 Algemene begripsomschrijvingen

- 1.1** Deelnemer: degene die met de ING een overeenkomst is aangegaan met betrekking tot het BetaalPakket of het RoyaalPakket.
- 1.2** Gezinsleden: de partner van de Deelnemer (d.w.z. degene met wie deze is gehuwd of duurzaam als levensgezel(lin) samenwoont volgens de gemeentelijke basisadministratie) en hun inwonende kinderen.
- 1.3** Huisgenoten: personen, woonachtig op hetzelfde adres als de Deelnemer(s).
- 1.4** Overeenkomst: de Overeenkomst met betrekking tot het BetaalPakket of het RoyaalPakket.
- 1.5** Tarief: de jaarlijkse kosten van het BetaalPakket of RoyaalPakket die worden geïncasseerd van de Betaalrekening van de Deelnemer.
- 1.6** Verlengingsdatum: de datum waarop de Overeenkomst automatisch wordt verlengd.

## Artikel 2 Volmacht

Deelnemers worden geacht toestemming te hebben verkregen van de Gezinsleden en/of Huisgenoten om hen tegenover de ING te vertegenwoordigen en hen te binden aan de op hen betrekking hebbende bepalingen in deze voorwaarden in verband met de sleutelretourservice, de documentenregistratie en de betaalpasregistratie. De voor de Deelnemer, Gezinsleden en/of Huisgenoten bestemde mededelingen worden door de ING gericht aan de Deelnemer.

## Artikel 3 Deelname, wijziging en opzegging

- 3.1** Deelname aan het BetaalPakket en RoyaalPakket staat uitsluitend open voor particulieren.
- 3.2** Deelnemers kunnen van het BetaalPakket of RoyaalPakket gebruikmaken, of rechten doen gelden, vanaf het moment dat zij van de ING bericht van acceptatie hebben ontvangen van het aangevraagde BetaalPakket of RoyaalPakket, tot het einde van de Overeenkomst.
- 3.3** De Betaalrekening is onderdeel van elk pakket en maakt daarvan onlosmakelijk onderdeel uit. Per pakket is slechts één Betaalrekening mogelijk.
- 3.4** De Overeenkomst heeft een looptijd van één jaar en wordt op de Verlengingsdatum automatisch met één jaar verlengd, tenzij de Overeenkomst tijdig wordt opgezegd.
- 3.5** Indien een pakket wordt omgezet in een ander pakket geldt de omzetzdatum als de nieuwe Verlengingsdatum.
- 3.6** De wijziging van een BasisPakket naar een Betaal- of RoyaalPakket of de omzetting van een BetaalPakket naar een RoyaalPakket, kan op ieder moment geschieden.
- 3.7** Een verzoek tot wijziging van een RoyaalPakket naar een Betaal- of BasisPakket of een verzoek tot omzetting van een BetaalPakket naar een BasisPakket, kan slechts plaatsvinden tegen het eind van het kwartaal wat voor de Deelnemer van toepassing is met inachtneming van een termijn van één

kalendermaand. (Zie hiervoor de laatste afschrijving van uw pakketbijdrage.)

- 3.8** De in artikel 3.6 genoemde wijziging kan plaatsvinden door een schriftelijk, elektronisch of telefonisch verzoek te richten aan de ING.
- 3.9** De in artikel 3.7 genoemde wijziging kan slechts plaatsvinden door een schriftelijk of telefonisch verzoek te richten aan de ING.
- 3.10** Het pakket kan worden beëindigd door opzegging.
- 3.11** Het opzeggen van een pakket dient uiterlijk één maand voor de Verlengingsdatum te geschieden.
- 3.12** De opzegging leidt ertoe dat ook de Betaalrekening, die onderdeel is van het pakket, wordt opgeheven.
- 3.13** De Deelnemer die een pakket wenst op te zeggen dient hiervan schriftelijk mededeling te doen aan de ING, onder opgave van het Betaalrekeningnummer.

## Artikel 4 Betaling

- 4.1** Het Tarief wordt vanaf de eerste maand volgend op de maand van toekenning van het pakket in rekening gebracht
- 4.2** Het verschuldigde Tarief wordt periodiek automatisch vooraf geïncasseerd.

## Artikel 5 Tarief

- 5.1** De ING heeft altijd het recht de Tarieven van het BetaalPakket en RoyaalPakket te wijzigen.
- 5.2** Bij een tariefsverhoging, binnen drie maanden na aanvang van de Overeenkomst, kan de Deelnemer de Overeenkomst voortijdig beëindigen door opzegging. Opzegging moet dan schriftelijk en binnen twee maanden na het bericht van de tariefsverhoging plaatsvinden.
- 5.3** De Deelnemer is het geldende Tarief verschuldigd, ook in het geval de Deelnemer niet alle producten en services die onderdeel zijn van het betreffende Betaal- en of RoyaalPakket afneemt en/of gebruikt.

## Artikel 6 Samenstelling pakket

- 6.1** Het BetaalPakket en het RoyaalPakket bevatten beide een combinatie van financiële en niet-financiële diensten. De ING kan de inhoud en samenstelling vrijelijk wijzigen. Indien dit leidt tot wezenlijke vermindering van de dienstverlening is de Deelnemer bevoegd binnen twee maanden nadat hij is geïnformeerd over wijzigingen de Overeenkomst te beëindigen.
- 6.2** Het is de Deelnemer niet toegestaan de samenstelling van het pakket te veranderen.

## Artikel 7 Voordelen

De verleende financiële voordelen aan de Deelnemer van het pakket cumuleren niet met voordelen uit andere ING acties of -arrangementen, tenzij de ING uitdrukkelijk anders bepaalt.

## Artikel 8 Persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de Deelnemer(s), Gezinsleden en/of Huisgenoten worden opgenomen in het centrale klantenbestand van de ING Cliëntenadministratie Nederland B.V.

## Artikel 9 Overige voorwaarden

**9.1** Voor zover daarvan in deze voorwaarden niet is afgeweken, zijn tevens de Algemene Bankvoorwaarden en voorwaarden Betaalrekening op beide pakketten van overeenkomstige toepassing.

**9.2** Voor de afzonderlijke producten en services die onderdeel zijn van een pakket kunnen afzonderlijke acceptatievoorwaarden gehanteerd worden. Bovendien kunnen voor die onderdelen specifieke voorwaarden gelden.

**9.3** De ING kan eenzijdig deze voorwaarden aanpassen. Indien dit het geval is wordt de Deelnemer hiervan op de hoogte gesteld middels de voor de ING gebruikelijke communicatiemiddelen.

**9.4** De Deelnemer heeft het recht om de Overeenkomst door middel van een schriftelijk verzoek te ontbinden gedurende veertien dagen nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen dan wel, indien dit op een later moment is gebeurd, 14 dagen nadat alle vereiste informatie is ontvangen door de Deelnemer. Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen kan de Overeenkomst slechts worden beëindigd op de wijze zoals vermeld in deze voorwaarden. In het geval de klant de Overeenkomst wenst te ontbinden, heeft de ING de bevoegdheid kosten in rekening te brengen die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst. De klant dient zijn verzoek schriftelijk te richten aan: ING Bank N.V., Antwoordnummer 40500, 8900 SL Leeuwarden.

**9.5** De ING verstrekt deze voorwaarden in het Nederlands en zegt toe gedurende de looptijd van de Overeenkomst in het Nederlands met de klant te zullen communiceren

**9.6** Op de Overeenkomst ten aanzien van dit product is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen cliënt en de bank worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven. In afwijking van het voorgaande zijn zowel de bank als de klant bevoegd om geschillen in verband met of voortvloeiende uit deze Overeenkomst aanhangig te maken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of de Geschillencommissie BKR.

**9.7** De Voorwaarden Registratiediensten maken onderdeel uit van deze pakketvoorwaarden.

# Voorwaarden Registratiediensten

## Artikel 1 Algemene begripsomschrijvingen

- 1.1** Gezinsleden: de partner van de Deelnemer (d.w.z. degene met wie deze is gehuwd of duurzaam als levensgezel(lin) samenwoont blijkens de gemeentelijke basisadministratie) en hun inwonende kinderen.
- 1.2** Huisgenoten: personen, woonachtig op hetzelfde adres als de Deelnemers(s).
- 1.3** Voorwaarden: deze Voorwaarden Registratiediensten
- 1.4** Betaalpas: passen die door kaartuitgevende instanties zijn of worden uitgegeven aan consumenten voor het verrichten van betalingen.
- 1.5** Deelnemer: degene die met de ING een overeenkomst is aangegaan met betrekking tot het door hem aangevraagde pakket. Onder Deelnemer worden in deze Voorwaarden mede verstaan diens Gezinsleden en/of Huisgenoten.
- 1.6** Pakket: een door de ING aangeboden combinatie van betaaldiensten.

## Artikel 2 Volmacht

Deelnemers worden geacht toestemming te hebben verkregen van de Gezinsleden en/of Huisgenoten om hen tegenover de ING te vertegenwoordigen en hen te binden aan de op hen betrekking hebbende bepalingen in deze voorwaarden in verband met de sleutelretourservice, de documentenregistratie en de betaalpasregistratie. De voor de Deelnemer, Gezinsleden en/of Huisgenoten bestemde mededelingen worden door de ING gericht aan de Deelnemer.

## Artikel 3 Betaalpasregistratie

### Artikel 3.1 Registratie

- 3.1.1 De Deelnemer is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de bij de ING geregistreerde gegevens. De ING is niet aansprakelijk indien de opgegeven gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn. De gegevens op de bevestigingsbrief gelden als juist. De Deelnemer moet bij incorrectheid van de gegevens dit terstond schriftelijk doorgeven, door de gecorrigeerde bevestigingsbrief te retourneren naar het volgende adres: ING Registratiediensten Klantenservice, Postbus 98000, 6800 MA Arnhem.
- 3.1.2 De ING heeft het recht om de registratie van bepaalde financiële kaarten en/of andere door de Deelnemer gewenste gegevens te weigeren. Na beëindiging van de overeenkomst zal de ING de geregistreerde gegevens binnen 30 dagen vernietigen. Naast de registratie van de eigen betaalpas(sen) mag de Deelnemer de betaalpas(sen) van ten hoogste vier Gezinsleden en/of Huisgenoten laten registreren.

### Artikel 3.2 Geldigheid

- 3.2.1 De ING registreert alleen in Nederland uitgegeven particuliere betaalpas(sen).
- 3.2.2. Registratie is slechts mogelijk van betaalpas(sen), waarvoor de ING een overeenkomst heeft gesloten met de kaartuitgevende instelling.

- 3.2.3 De Deelnemer kan eerst via de ING betaalpas(sen) laten blokkeren dan wel rechten doen gelden vanaf het moment dat hij van de ING een bevestiging van de geregistreerde betaalpasgegevens heeft ontvangen.
- 3.2.4 De betaalpasregistratie overeenkomst kan te allen tijde zonder kosten of boete verschuldigd te zijn door de klant worden opgezegd per brief gericht aan het navolgende adres: ING Registratiediensten Klantenservice, Postbus 98000, 6800 MA Arnhem.
- 3.2.5 De betaalpasregistratie overeenkomst eindigt automatisch door het eindigen van uw overeenkomst betreffende het pakket.
- 3.2.6 De Deelnemer heeft het recht de betaalpasregistratie overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijk verzoek gedurende 14 dagen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen dan wel, indien dit op een later moment is gebeurd, 14 dagen nadat alle vereiste informatie is ontvangen door de Deelnemer.

### Artikel 3.3 Melding verlies of diefstal en blokkering

- 3.3.1 De Deelnemer moet binnen 30 dagen na dagtekening van de bevestiging van de blokkade schriftelijk bezwaar maken, indien er zich naar oordeel van Deelnemer problemen hebben voorgedaan bij de blokkering van betaalpas(sen).
- 3.3.2 De Deelnemer geeft de ING tot wederopzegging last en volmacht om na melding van verlies of diefstal de desbetreffende kaartuitgevende instantie(s) van het verlies of de diefstal in kennis te stellen en haar te verzoeken de betaalpas(sen) onmiddellijk te blokkeren. De melding door de ING aan de kaartuitgevende instanties laat de overige verplichtingen van de Deelnemer uit hoofde van zijn relatie met de desbetreffende kaartuitgevende instantie ter zake van de betreffende betaalpas(sen) onverlet.
- 3.3.3 De ING behoudt zich het recht voor te allen tijde het blokkeren van de door de Deelnemer(s) opgegeven betaalpas(sen) te weigeren, indien de kaartuitgevende instantie geen blokkeringmelding van de ING accepteert. De ING meldt in dit geval op de bevestiging, achter de geweigerde pas, de term "niet blokkeerbaar".
- 3.3.4 Indien de ING weet dat een kaartuitgevende instantie de melding van verlies of diefstal alleen accepteert van de Deelnemer van de betaalpas zelf en de ING de Deelnemer hiervan op de hoogte heeft gesteld, heeft de ING jegens de Deelnemer voldaan aan haar verplichtingen en dient de Deelnemer zelf alle handelingen welke hij met de kaart uitgevende instantie heeft afgesproken te verrichten.
- 3.3.5 De algemene beperkingen en voorwaarden van de kaartuitgevende instanties blijven van kracht, ook na het laten blokkeren van de verloren betaalpas(sen) door de ING.

### Artikel 3.4 Aansprakelijkheid

- 3.4.1 De ING is niet aansprakelijk voor de wijze waarop door de kaartuitgevende instantie(s) actie wordt ondernomen naar aanleiding van door de ING verrichte meldingen, tenzij het tekortschieten of uitblijven van een reactie het gevolg is van

een kennelijke onzorgvuldigheid in de melding door de ING.

3.4.2 De ING is alleen aansprakelijk voor de schade die de Deelnemer lijdt door tijdsverloop tussen het moment van melding van verlies of diefstal bij de ING en het moment waarop de ING de Deelnemer op de hoogte stelt van de door de betrokken kaartuitgevende instantie vereiste persoonlijke melding door de Deelnemer, indien het tijdsverloop aan de schuld van de ING is te wijten.

3.4.3 De ING is alleen aansprakelijk voor schade door onbevoegd gebruik van een geregistreerde betaalpas gedurende de periode tussen het tijdstip van de melding van verlies of diefstal bij het door de ING aan gegeven meldpunt door de Deelnemer en het daaropvolgende tijdstip van de melding door de ING bij de kaartuitgevende instanties.

3.4.4 De ING is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het door de ING niet verstrekken of het door de ING niet tijdig verstrekken van de geregistreerde gegevens aan de Deelnemer, Gezinsleden en/of Huisgenoten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van de ING.

### **Artikel 3.5 Verstrekken nieuwe betaalpas**

De ING zal de kaartuitgevende instantie(s), na blokkering van een betaalpas, indien mogelijk, verzoeken aan de Deelnemer een vervangende betaalpas te verstrekken. Eventuele kosten van deze vervangende betaalpas zijn voor rekening van de Deelnemer. De ING is niet aansprakelijk indien door een kaartuitgevende instantie geen vervangende betaalpas wordt verstrekt.

### **Artikel 3.6 Geheimhouding**

De Deelnemer is verplicht de door hem op het registratieformulier vermelde veiligheidsgegevens geheim te houden voor derden. De ING is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet nakomen van deze geheimhoudingsverplichting door de Deelnemer.

## **Artikel 4 Vergoedingsregeling eigen risico RoyaalPakket (alleen voor Deelnemers met een RoyaalPakket van ING)**

### **Artikel 4.1 Registratie**

Deze vergoedingsregeling geldt alleen voor betaalpas(sen) van Deelnemer(s) met een RoyaalPakket, die conform artikel 3 van deze Voorwaarden waren geregistreerd op het moment van blokkering.

### **Artikel 4.2 Omschrijving**

4.2.1 Deze vergoedingsregeling heeft uitsluitend een maximaal betrekking op het bedrag van het onbevoegde gebruik dat, ingevolge de voorwaarden die de betaalpasuitgevende instelling heeft gesteld aan het gebruik van de betreffende betaalpas(sen), te allen tijde voor rekening van de pashouder blijft (het zogenaamde "eigen risico").

4.2.2 De dekking geldt niet voor eventuele bedragen waarvoor de betaalpasuitgevende instelling aansprakelijk is.

4.2.3. De maximale vergoeding volgens deze vergoedingsregeling bedraagt:

- a. € 150 zijnde het bedrag van het eigen risico per geregistreerde betaalpas;
- b. € 1.500 per schademelding wanneer ING aansprakelijk is op grond van artikel 3.4.2 van deze voorwaarden.

4.2.4 Deze vergoedingsregeling is alleen van toepassing wanneer de Deelnemer terstond na de ontdekking van het verlies of diefstal zijn verloren of gestolen betaalpas(sen) heeft laten blokkeren door de ING.

4.2.5 Deze regeling is niet van toepassing wanneer de betaalpasuitgevende instelling van mening is dat de Deelnemer nalatig is geweest in de nakoming van de voorwaarden die de betaalpasuitgevende instelling heeft gesteld aan het gebruik van de betreffende betaalpas(sen).

### **Artikel 4.3 Geldigheid**

4.3.1 Deze vergoedingsregeling wordt van kracht na ontvangst van de bevestiging van de geregistreerde betaalpasgegevens en eindigt automatisch door eindiging van de overeenkomst betreffende het RoyaalPakket of door het overlijden van de Deelnemer.

## **Artikel 5 Documentenregistratie**

### **Artikel 5.1 Registratie**

De Deelnemer is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de bij de ING geregistreerde gegevens. De ING is niet aansprakelijk indien de opgegeven gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn. De gegevens op de bevestigingsbrief gelden als juist. De Deelnemer moet bij incorrectheid van de vermelde gegevens dit terstond schriftelijk doorgeven door de gecorrigeerde bevestigingsbrief te retourneren naar het volgende adres: ING Registratiediensten Klantenservice, Postbus 98000, 6800 MA Arnhem. De ING heeft het recht om de registratie van bepaalde documenten en/of andere door de Deelnemer gewenste gegevens te weigeren. Na beëindiging van de documentenregistratie overeenkomst zal de ING de geregistreerde gegevens binnen 30 dagen vernietigen.

### **Artikel 5.2 Herinneringsservice**

Voor de gevolgen van het niet of te laat ontvangen van de herinnering is de ING niet aansprakelijk. De herinneringsservice is slechts mogelijk voor vier documenten per Pakket.

### **Artikel 5.3 Geheimhouding**

De Deelnemer is verplicht de door hem op het registratieformulier vermelde veiligheidsgegevens geheim te houden voor derden. De ING is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet nakomen van deze geheimhoudingsverplichting door de Deelnemer.

### **Artikel 5.4 Aansprakelijkheid**

De ING is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het door de ING niet verstrekken of het door de ING niet tijdig verstrekken van de geregistreerde gegevens aan de Deelnemer, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van de ING.

### **Artikel 5.5 Geldigheid**

5.5.1 De documentenregistratie overeenkomst kan te allen tijde zonder kosten of boete verschuldigd te zijn door de klant worden opgezegd per brief gericht aan het navolgende adres: ING Registratiediensten Klantenservice, Postbus 98000, 6800 MA Arnhem.

5.5.2 De documentenregistratie overeenkomst eindigt automatisch door het eindigen van de overeenkomst betreffende uw ING pakket.

5.5.3 De klant heeft het recht de overeenkomst documentenregistratie te ontbinden door middel van een schriftelijk verzoek gedurende 14 dagen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen dan wel, indien dit op een later moment is gebeurd, 14 dagen nadat alle vereiste informatie is ontvangen door de klant.

## **Artikel 6 Sleutelretourservice (alleen voor Deelnemers met een RoyaalPakket van ING)**

### **Artikel 6.1 Algemeen**

6.1.1 De Deelnemer en zijn Gezinsleden/Huisgenoten kunnen van de sleutelretourservice gebruik maken (maximaal 5 sleutels per gezin/huis) vanaf het moment dat een sleutelhanger is ontvangen tot het einde van de looptijd van de overeenkomst betreffende het RoyaalPakket.

6.1.2 De ING is niet aansprakelijk voor de gevolgen van verlies of misbruik van de aan de sleutelhanger bevestigde sleutels, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van de ING.

### **Artikel 6.2 Geldigheid**

6.2.1 De sleutelretourservice overeenkomst kan te allen tijde zonder kosten of boete verschuldigd te zijn door de klant worden opgezegd door het per post retourneren van de sleutelhanger aan het navolgende adres: ING Registratiediensten Klantenservice, Postbus 98000, 6800 MA Arnhem.

6.2.2 De sleutelretourservice overeenkomst eindigt automatisch door het beëindigen van de overeenkomst betreffende het RoyaalPakket.

6.2.3 De klant heeft het recht de sleutelretourservice overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijk verzoek gedurende 14 dagen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen danwel, indien dit op een later moment is gebeurd, 14 dagen nadat de klant alle vereiste informatie heeft ontvangen.

## **Artikel 7 Tarief**

**7.1** Het in rekening brengen van een fee voor de afname van de Registratiediensten is afhankelijk van de pakketkeuze van de Deelnemer.

**7.2** Wanneer de Deelnemer een BetaalPakket of RoyaalPakket afneemt maken de Registratiediensten standaard onderdeel uit van het Betaal- of RoyaalPakket en de daarbij behorende pakkettarifiering.

**7.3** Wanneer de Deelnemer een BasisPakket afneemt wordt een fee voor de afname van de Registratiediensten separaat in rekening gebracht.

**7.4** Een Deelnemer die een BasisPakket afneemt machtigt de ING om ieder kwartaal het voor de registratiediensten in rekening te brengen tarief automatisch te incasseren.

**7.5** De ING is gerechtigd het tarief voor de afname van de Registratiediensten te wijzigen.

**7.6** De Deelnemer die een BasisPakket afneemt is het geldende tarief verschuldigd, ook in het geval de Deelnemer niet alle producten en services die onderdeel zijn van de Registratiediensten afneemt en/of gebruikt.

## **Artikel 8 Persoonsgegevens**

De persoonsgegevens van de Deelnemer(s), Gezinsleden en/of Huisgenoten worden opgenomen in het centrale klantenbestand van de ING Cliëntenadministratie Nederland B.V.

## **Artikel 9 Slotbepalingen**

**9.1** Voor zover daarvan in deze voorwaarden niet is afgeweken, zijn de Algemene Bankvoorwaarden en Voorwaarden Betaalrekening van toepassing op deze voorwaarden.

**9.2** Een schadeclaim met betrekking tot de Vergoedingsregeling eigen risico RoyaalPakket moet worden ingediend

op een schadeformulier van het RoyaalPakket.

**9.3** De ING verstrekt deze voorwaarden in het Nederlands en zegt toe gedurende de looptijd van de overeenkomst in het Nederlands met de klant te zullen communiceren.

**9.4** Op de overeenkomsten betreffende de Betaalpas-registratie, de Documentregistratie, de Sleutelretourservice en de Vergoedingsregeling eigen risico behorende bij het RoyaalPakket, is het Nederlands recht van toepassing.

**9.5** Geschillen tussen de Deelnemer en de ING worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven. In afwijking van het voorgaande zijn zowel de ING als de Deelnemer bevoegd om geschillen in verband met of voortvloeiende uit voornoemde overeenkomsten en de Vergoedingsregeling eigen risico aanhangig te maken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.



# Voorwaarden gebruik Betaalpassen

## De Voorwaarden gebruik Betaalpassen bestaan uit:

- de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten (geldopnamen en betalingen)
- de Consumentenvoorwaarden Chipknip.

## Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten (geldopnamen en betalingen)

De Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) zijn tot stand gekomen in december 1997 in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. De tekst van deze Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten is door de Nederlandse Vereniging van Banken op 22 december 1997 gedeponeerd ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam.

## Definities

In de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten wordt verstaan onder:

- a. Bank: ING Bank N.V.
- b. Cliënt: degene voor wie de Bank de Betaalrekening aanhoudt.

## Artikel 1 Toepasselijkheid

**1.1** Deze voorwaarden zijn van toepassing op bankhandelingen door middel van daartoe door de Bank aangewezen elektronische apparatuur, waarbij gebruik van een Betaalpas en een persoonlijk identificatienummer (pincode) vereist is, voor zover deze bankhandelingen worden afgehandeld via de betaalcircuits van de bij Equens aangesloten Banken en de ING ten laste van bij die instellingen aangehouden betaalrekeningen.

**1.2** Op gebruik van de Betaalpas zonder pincode buiten Nederland zijn deze voorwaarden eveneens van toepassing. In dat geval is er sprake van een door de automaat verstrekte transactiebon die cliënt dient te tekenen.

**1.3** De Algemene Bankvoorwaarden en andere, op de Betaalpas betrekking hebbende, voorwaarden gelden voor zover daar in deze voorwaarden niet van wordt afgeweken.

## Artikel 2 Zorgplicht Bank

**2.1** De Bank zal streven naar een zo veel als mogelijk ongestoord functioneren van de onder haar beheer staande apparatuur, programmatuur en infrastructuur. Dit betekent dat de Bank streeft naar een optimale service. De Bank zal zich naar vermogen inspannen om bij te dragen aan de kwaliteit van de niet onder haar beheer staande apparatuur, programmatuur en infrastructuur.

**2.2** De Bank draagt er zorg voor dat verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van Betaalpassen gedurende 24 uur

per dag en zeven dagen per week op een daartoe door haar bekend gemaakt meldpunt kan worden gemeld.

## Artikel 3 Zorgplicht cliënt

**3.1** Cliënt dient met de Betaalpas en pincode zorgvuldig om te gaan. Cliënt is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de Betaalpas en de pincode vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen. De Bank zal cliënt zo goed mogelijk informeren over de te nemen voorzorgsmaatregelen.

**3.2** De pincode is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. Cliënt is ten aanzien van de hem toegekende pincode verplicht geheimhouding te betrachten ten opzichte van een ieder, daaronder mede begrepen familieleden, huisgenoten, mederekeninghouders en gemachtigden, en mag deze code niet op de Betaalpas vermelden. Indien hij enige aantekening van de pincode maakt, zal hij dat in zodanige vorm doen dat de pincode niet voor derden herkenbaar is. Niet-naleving van het in dit artikellid bepaalde leidt tot aansprakelijkheid van cliënt overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 lid 2 c sub 3.

**3.3** Indien cliënt weet of vermoedt dat zijn pincode aan derden bekend is, is hij verplicht dit onverwijld aan de Bank mede te delen bij een door de Bank aangewezen meldpunt.

## Artikel 4 Gebruik

### 4.1 Algemeen

Cliënt zal de Betaalpas en de pincode gebruiken volgens de door de Bank ter zake gegeven aanwijzingen.

### 4.2 Eigendom Betaalpas

De Betaalpas blijft eigendom van de Bank.

### 4.3 Inleveren Betaalpas

Cliënt is te allen tijde gerechtigd om de Betaalpas bij de Bank in te leveren.

### 4.4 Individuele limieten

De Bank kan ten aanzien van het gebruik door cliënt als bedoeld in artikel 1 limieten per valuta en/of per tijdseenheid en/of per toepassing stellen aan het aantal door cliënt te verrichten transacties en/of de hoogte van de bedragen waarover cliënt kan beschikken en cliënt daarvan bij het uitreiken van de Betaalpas dan wel eerder op de hoogte stellen. De Bank zal de cliënt informeren over de eventuele mogelijkheid om de limiet te wijzigen.

### 4.5 Individuele gebruiksrestricties

De Bank is te allen tijde gerechtigd om zwaarwegende redenen de toestemming voor het gebruik door cliënt van een Betaalpas voor een of meer toepassingen op te schorten of in te trekken dan wel de voor de cliënt geldende limieten te wijzigen. De Bank zal cliënt zo spoedig mogelijk hiervan mededeling doen en desgevraagd de reden mededelen.

#### 4.6 Individuele Betaalpasincidenten

De Betaalpas van cliënt kan door de voor de bankhandelingen bestemde elektronische apparatuur worden geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt. Dit kan onder meer gebeuren indien de autorisatie voor het gebruik van de Betaalpas door de Bank is ingetrokken, foutieve pincodes worden gebruikt, de Betaalpas niet tijdig na het gebruik van de elektronische apparatuur daaruit wordt teruggenomen dan wel indien de Betaalpas of de voor de bankhandelingen bestemde elektronische apparatuur is beschadigd. De Bank zal zo mogelijk cliënt desgevraagd de reden mededelen. Bij inname dienen de aanwijzingen van de Bank gevolgd te worden. De Bank zal zo spoedig mogelijk trachten de oorspronkelijke of een vervangende Betaalpas en/of pincode aan cliënt ter beschikking te stellen.

#### 4.7 Weigering mededeling

De Bank kan weigeren aan de in artikelen 4.5 en 4.6 genoemde mededelingsplicht te voldoen voor zover dit noodzakelijk is in het kader van fraudepreventie en/of detectie dan wel beveiliging of de bescherming van de belangen van andere cliënten.

#### 4.8 Algemeen geldende wijzigingen in gebruiksmogelijkheden

De toepassingsmogelijkheden van Betaalpassen als bedoeld in artikel 1 kunnen te allen tijde om zwaarwegende redenen worden beperkt, opgeschort, gewijzigd dan wel beëindigd, zonder dat daaraan jegens de Bank enig recht kan worden ontleend. De Bank zal cliënt zo mogelijk tijdig hiervan mededeling doen. De Bank kan de toepassingsmogelijkheden van de Betaalpassen met pincode uitbreiden. De Bank zal cliënt hiervan vooraf op de hoogte stellen.

### Artikel 5 Verwerking bankhandelingen

**5.1** Zodra alle voor een bankhandeling in de aanwijzingen gegeven vereiste verrichtingen door cliënt zijn voltooid, is het herroepen van de bankhandeling door de cliënt niet meer mogelijk.

**5.2** De Bank is, onverminderd het bepaalde in het artikel 6, gerechtigd de Betaalrekening van cliënt voor elk bedrag dat met gebruik van de Betaalpas als bedoeld in artikel 1 is overgeschreven of uitbetaald, te debiteren. Indien bedragen met behulp van de Betaalpas zijn overgeschreven of uitbetaald in een andere valuta dan euro, zal de rekening van cliënt worden belast voor de tegenwaarde van die bedragen in euro's. De tegenwaarde wordt door de Bank bepaald aan de hand van een door de Bank vast te stellen koers.

**5.3** Onverminderd het bepaalde in de bewijsregeling van de Algemene Bankvoorwaarden geldt dat een door de automaat verstrekte transactiebon mede tot bewijs strekt voor zover er over de hoogte van de afrekening een geschil bestaat.

### Artikel 6 Aansprakelijkheid

**6.1** Cliënt is met inachtneming van het navolgende tegenover de Bank aansprakelijk voor het gebruik en de gevolgen van het gebruik van de Betaalpas als bedoeld in artikel 1.

#### 6.2

a. In geval van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van een Betaalpas dient cliënt dit direct na ontdekking te melden bij het door de Bank aangegeven meldpunt onder vermelding van zijn rekeningnummer. Behalve in

geval van verlies dient tevens direct melding plaats te vinden bij de politie. Indien cliënt vermoedt dat deze feiten hebben plaatsgevonden of kunnen gaan plaatsvinden, zal cliënt zulks direct bij het door de Bank aangegeven meldpunt melden. De Bank zal na kennisgeving van een dergelijke melding onmiddellijk geëigende maatregelen nemen ter voorkoming van misbruik. Cliënt dient de melding meteen schriftelijk aan de Bank te bevestigen. Iedere bevestiging dient datum, tijdstip en locatie van melding te bevatten.

- b. Cliënt is gedurende de periode tot het moment van melding bij het door de Bank aangegeven meldpunt aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegd gebruik tot een bedrag van € 150 per Betaalpas. Zijn aansprakelijkheid zal het bedrag van de voor hem geldende limieten per valuta en/of per tijdseenheid en/of per toepassing echter niet te boven gaan. Cliënt is niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegd gebruik dat plaatsvindt na het moment van de melding.
- c.1 De aansprakelijkheid van cliënt voor de gevolgen van onbevoegd gebruik dat plaatsvindt gedurende de periode tot het moment van melding bij het door de Bank aangegeven meldpunt wordt verhoogd met het bedrag van de onbevoegde transacties die plaatsvinden tussen het tijdstip gelegen drie werkdagen na de productiedatum bij de Bank van het Afschrift waarop voor het eerst een onbevoegde transactie wordt vermeld en het moment van melding.
- c.2 De aansprakelijkheid van cliënt voor de gevolgen van onbevoegd gebruik dat plaatsvindt gedurende de periode tot het moment van melding bij het door de Bank aangegeven meldpunt wordt verhoogd indien de Bank kan aantonen dat cliënt niet onmiddellijk na het constateren van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de Betaalpas of de mogelijkheid van onbevoegd gebruik van de Betaalpas melding daarvan heeft gemaakt bij het door de Bank aangegeven meldpunt met het bedrag van de vanaf dat tijdstip verrichte onbevoegde transacties.
- c.3 De aansprakelijkheid van cliënt voor de gevolgen van onbevoegd gebruik dat plaatsvindt gedurende de periode tot het moment van melding bij het door de Bank aangegeven meldpunt wordt verhoogd indien de Bank kan aantonen dat de onbevoegde transactie(s) heeft (hebben) kunnen plaatsvinden doordat cliënt zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 3 lid 2 niet heeft nageleefd, tot het bedrag van de onbevoegde transacties die hebben plaatsgevonden tot het moment van melding.
- c.4 De toepasselijkheid van het bepaalde in c.1, c.2 en c.3 laat onverlet dat cliënt niet meer aansprakelijk is voor de gevolgen van onbevoegd gebruik dat plaatsvindt na het moment van de melding. Zijn aansprakelijkheid zal tevens het bedrag van de voor cliënt geldende limieten per valuta en/of per tijdseenheid en/of per toepassing niet te boven gaan.
- d. In geval van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van cliënt is cliënt onbeperkt aansprakelijk, een en ander onverminderd de verplichting van de Bank om (de mogelijkheid van) schade te beperken.
- 6.3** De Bank is geen partij in enigerlei transactie tussen cliënt en enige derde.
- 6.4** De Bank garandeert niet dat de door haar verstrekte elektronische saldo-opgave een correcte weergave is van de actuele stand van een Betaalrekening.

## Artikel 7 Geschillenregeling

**7.1** In geval van problemen met de Betaalpas en/of de pincode wendt cliënt zich tot zijn Bank. De Bank is verantwoordelijk voor de geëigende afhandeling van de problemen.

**7.2** Op de overeenkomst ten aanzien van het gebruik van de Betaalpas en de pincode is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de cliënt en de Bank worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven. In afwijking van het voorgaande zijn zowel de Bank als de klant bevoegd om geschillen in verband met of voortvloeiende uit deze overeenkomst aanhangig te maken bij de geschillen- of klachtencommissie aan wier bevoegdheid de ING zich heeft onderworpen.

## Artikel 8 Slotbepalingen

**8.1** De Bank heeft het recht wijzigingen in en aanvullingen op deze voorwaarden aan te brengen na overleg met de representatieve Nederlandse consumentenorganisaties. Omtrent de wijze van bekendmaking van de wijzigingen of aanvullingen wordt overleg gevoerd met de representatieve Nederlandse consumentenorganisaties. Wijzigingen in en aanvullingen op deze voorwaarden zullen voor cliënt bindend zijn 30 dagen nadat daarvan mededeling is gedaan aan cliënt. Indien cliënt niet akkoord gaat met de wijzigingen of aanvullingen, dient hij dit binnen 30 dagen schriftelijk aan de Bank mede te delen en de desbetreffende Betaalpas(sen) binnen die termijn aan de Bank terug te geven.

**8.2** De klant heeft het recht de overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijk verzoek gedurende 14 dagen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen dan wel, indien dit op een later moment is gebeurd, 14 dagen nadat alle vereiste informatie is ontvangen door de klant. Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen kan de overeenkomst slechts worden beëindigd op de wijze zoals vermeld in deze voorwaarden. In het geval de klant de overeenkomst wenst te ontbinden, heeft de ING de bevoegdheid kosten in rekening te brengen die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst. De klant dient zijn verzoek schriftelijk te richten aan: ING Bank N.V., Postbus 98000, 6800 MA Arnhem.

**8.3** De ING verstrekt de voorwaarden van de overeenkomst in het Nederlands en zegt toe gedurende de looptijd van de overeenkomst in het Nederlands met de klant te zullen communiceren. In de relatie tussen u en uw Bank gelden de Algemene Bankvoorwaarden. Deze Algemene Bankvoorwaarden gelden, voor zover daarvan in speciale voorwaarden niet is afgeweken. De Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten zijn zulke speciale voorwaarden.

- ad 1.1: - De voorwaarden hebben betrekking op het gebruik van geld- en betaalautomaten in Nederland of in het buitenland die door de Bank zijn aangewezen.
- De aangewezen automaten zijn herkenbaar aan een vignet dat tevens op de Betaalpas is afgedrukt.
- ad 1.3: - Als de Betaalpas tevens kan worden gebruikt voor andere functies, zoals bijvoorbeeld in combinatie met gegarandeerde betaalmiddelen als cheques en betaalkaarten, als elektronische beurs, als identificatiemiddel bij banktransacties of als creditcard, kunnen nog andere (speciale) voorwaarden op het desbetreffende gebruik van toepassing zijn.

- ad 2.1: - De Bank zal ernaar streven dat de apparatuur die onder haar beheer staat, zo goed mogelijk functioneert en veilig kan worden gebruikt. Daarbij kan men denken aan de computers van de Bank en aan geldautomaten die onder beheer van de Bank staan. Bij apparatuur die niet door de Bank wordt beheerd (zoals bijvoorbeeld betaalautomaten die bij een winkelier staan) zal de Bank zich inspannen om te bevorderen dat deze apparatuur door de betrokken partij naar behoren wordt beheerd en zodanig wordt opgesteld dat het afkijkrisico zo veel mogelijk wordt beperkt.
- ad 3.1: - U dient met de Betaalpas en de pincode zorgvuldig om te gaan. Als u slordig met de Betaalpas en/of de pincode omgaat, kan er grote schade voor u ontstaan.
- ad 3.2: - Het is uitermate belangrijk dat andere personen niet over uw pincode kunnen beschikken. Om dit te voorkomen moet u het papier waar de pincode op staat vermeld, zo spoedig mogelijk na ontvangst vernietigen. U moet de code bij voorkeur uit het hoofd leren. Medewerkers van de Bank vragen nooit om uw pincode.
- Voor familieleden en huisgenoten geldt dat uw pincode ook voor hen geheim moet blijven. Dit geldt zelfs indien zij (of anderen) mederekeninghouder of gemachtigde van de rekening zijn. In zulke gevallen kan voor elke rekeninghouder en/of gemachtigde een aparte Betaalpas met een eigen pincode worden aangevraagd.
- ad 3.3: - Indien u weet of vermoedt dat uw pincode aan derden bekend is moet u dat onmiddellijk aan uw Bank melden. Het vermoeden dat de pincode aan derden bekend is kan bijvoorbeeld bestaan, indien u heeft bemerkt dat een ander heeft gezien welke pincode u bij een automaat heeft ingetoetst. Een dergelijke melding moet gedaan worden bij het meldpunt (058 212 60 00).
- ad 6: - Melding van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van een Betaalpas en/of pincode is voor u erg belangrijk. Als hoofdregel geldt immers, dat u aansprakelijk bent voor alles wat er met de Betaalpas en/of pincode gebeurt, nadat u daarover de beschikking hebt gekregen. Deze aansprakelijkheid kunt u beperken door u te houden aan de verplichtingen zoals vermeld in deze voorwaarden. Door onmiddellijke melding stelt u de Bank in staat de Betaalpas te blokkeren voor het gebruik bij geld- en betaalautomaten. Hierdoor kan schade beperkt en misschien zelfs voorkomen worden. Een dergelijke melding moet gedaan worden bij het meldpunt. Indien melding onmogelijk is door storingen bij het meldpunt van de Bank, draagt de Bank het risico gedurende de periode dat melding onmogelijk is.
- ad 6.2b: - Bij onbevoegd gebruik van de niet pin-based betaalautomaten is de cliënt gedurende de periode tot het moment van melding bij het door de Bank aangegeven meldpunt aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegd gebruik tot een bedrag van € 45.

## Consumentenvoorwaarden Chipknip

### Definities

In de Consumentenvoorwaarden Chipknip wordt verstaan onder:

Bank: ING Bank N.V.

Chipkniphouder: degene aan wie een Chipknip ter beschikking is gesteld.

Chipknip: de elektronische beursfunctie van de Kaart.

Kaart: de chipkaart waarop de Chipknip is opgenomen en welke voorzien is van het Chipknip-logo.

Chipknipsaldo: het saldo van de in de Chipknip opgeslagen waarde.

Betaalrekening: de Betaalrekening ten laste waarvan de Chipknip wordt geladen.

Betaalautomaat: een door de Bank toegelaten apparaat, bestemd voor het verrichten van Chipknipbetalingen.

### Artikel 1 Chipknip en pincode

**1.1** Aan de Chipknip is een persoonlijk identificatienummer gekoppeld (pincode). Het gebruik van de pincode in combinatie met de Kaart is noodzakelijk voor het laden van de Chipknip via de door de Bank toegelaten apparatuur.

**1.2** Ieder bedrag waarmee de Chipknip is geladen, wordt door de Bank ten gunste van zichzelf gedebiteerd dan wel geïncasseerd ten laste van de Betaalrekening als tegenprestatie voor de in lid 4 vermelde verplichting van de Bank, en onverminderd het bepaalde in artikel 8. De Chipkniphouder is verplicht om te zorgen voor voldoende saldo op de Betaalrekening. Elke laadhandeling waarvoor de Bank tot incasso ten laste van de Betaalrekening overgaat, geldt als een onherroepelijke volmacht tot eenmalige incasso van het geladen bedrag. Bij een dergelijke incasso bestaat niet de bevoegdheid om het geïncasseerde bedrag terug te laten boeken.

**1.3** De Bank kan een minimum- en/of een maximumbedrag vaststellen dat kan worden geladen per Chipknip en/of per een door de Bank vast te stellen periode.

**1.4** De Chipknip is bedoeld voor betaalhandelingen. Bij een betaalhandeling wordt het betaalde bedrag in mindering gebracht op het Chipknipsaldo. De Bank draagt er zorg voor dat, wanneer een betaalhandeling verricht met de Chipknip door de betaalautomaat wordt geaccepteerd, de acceptant deze betaalhandeling als voldoening van een geldschuld zonder enig voorbehoud aanvaardt.

**1.5** Laad- en betaalhandelingen mogen uitsluitend worden verricht via door de Bank toegelaten apparatuur. Bij betaalhandelingen wordt geen pincode gebruikt. De Bank is geen partij in enigerlei transactie tussen de Chipkniphouder en enige derde.

**1.6** Blokkering van het Chipknipsaldo door de Bank is niet mogelijk.

**1.7** Laad- en betaalhandelingen mogen uitsluitend geschieden door de Chipkniphouder.

**1.8** Een Chipknip die onbruikbaar is geworden geeft, na inlevering van de Kaart, alleen recht op terugbetaling aan de Chipkniphouder van het Chipknipsaldo. Indien de Bank de Kaart door een technisch defect daarvan niet kan onderzoeken, en de Chipkniphouder de Kaart binnen twaalf maanden na de laatste laad- of betaalhandeling heeft ingeleverd bij de Bank, zal de Bank na verloop van acht weken na inlevering het Chipknipsaldo berekenen aan de hand van de laad- en betaalgegevens van de Chipknip. Het aldus berekende Chipknipsaldo zal de Bank aan de

Chipkniphouder ter beschikking stellen. Zo nodig zal de Bank de Kaart aan de Chipkniphouder teruggeven.

**1.9** De Bank is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de weigering van een derde om de Chipknip te accepteren.

### Artikel 2 Geldigheidsduur

**2.1** De Chipknip heeft een beperkte geldigheidsduur. De Bank behoudt zich het recht voor de geldigheidsduur te verkorten of te verlengen.

**2.2** Na het verstrijken van de geldigheidsduur kan de Chipkniphouder nog gedurende twaalf maanden tegen inlevering van de Kaart ter beschikkingstelling van het Chipknipsaldo verlangen van de Bank. Zo nodig zal de Bank de Kaart aan de Chipkniphouder teruggeven.

### Artikel 3 Zorgplicht Bank

**3.1** De Bank zal streven naar een zoveel als mogelijk ongestoord functioneren van de onder haar beheer staande apparatuur, programmatuur en infrastructuur. Dit betekent dat de Bank streeft naar een optimale service. De Bank zal zich naar vermogen inspannen om bij te dragen aan de kwaliteit van de niet onder haar beheer staande apparatuur, programmatuur en infrastructuur.

**3.2** De Bank draagt er zorg voor dat verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van een Kaart gedurende 24 uur per dag en zeven dagen per week op een daartoe door haar bekend gemaakt meldpunt kan worden gemeld.

### Artikel 4 Zorgplicht Chipkniphouder

**4.1** De Chipkniphouder dient met de Chipknip en pincode zorgvuldig om te gaan. De Chipkniphouder is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de Chipknip en pincode vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen. De Bank zal de Chipkniphouder zo goed mogelijk informeren omtrent te nemen voorzorgsmaatregelen.

**4.2** De Kaart is strikt persoonlijk. De Chipkniphouder zal de Kaart niet aan derden ter beschikking stellen.

**4.3** De pincode is strikt persoonlijk. De Chipkniphouder is ten aanzien van de aan hem toegekende pincode verplicht geheimhouding ten opzichte van een ieder, daaronder mede begrepen familieleden, huisgenoten, mederekeninghouders en gemachtigden te betrachten en mag deze pincode niet op de Kaart vermelden. Indien hij enige aantekening van de pincode maakt, zal hij dat in zodanige vorm doen dat de pincode niet voor derden herkenbaar is. Niet-naleving van het in dit artikellid bepaalde leidt tot aansprakelijkheid van de Chipkniphouder overeenkomstig het bepaalde in artikel 7 lid 2c sub 3.

**4.4** Indien de Chipkniphouder weet of vermoedt dat zijn pincode aan derden bekend is, is hij verplicht dit onverwijld aan de Bank mede te delen bij een door de Bank aangewezen meldpunt.

### Artikel 5 Gebruik

#### Algemeen

De Chipkniphouder zal de Chipknip en de pincode uitsluitend gebruiken volgens de door de Bank ter zake gegeven aanwijzingen.

Eigendom Kaart Door de ter beschikkingstelling van de Kaart aan de Chipkniphouder wordt de eigendom daarvan niet overgedragen.

## Beëindiging gebruik

De Chipkniphouder is te allen tijde gerechtigd om de laadfunctie door de Bank te laten beëindigen. In zodanig geval kan de Chipkniphouder tevens verzoeken om ter beschikkingstelling van het Chipknipsaldo conform de procedure van artikel 3 lid 2.

## Individuele gebruiksrestricties

De Bank is te allen tijde gerechtigd om zwaarwegende redenen de toestemming tot het laden door de Chipkniphouder van een Chipknip op te schorten of in te trekken. De Bank zal de Chipkniphouder zo spoedig mogelijk hiervan mededeling doen en desgevraagd de reden mededelen.

## Afbreken laadhandeling

De Chipkniphouder zal de laadhandeling niet afbreken. Het afbreken van een laadhandeling kan er toe leiden dat de Chipknip niet meer gebruikt kan worden.

## Weigering mededeling

De Bank kan weigeren aan de in artikelen 6.4 en 6.7 genoemde mededelingsplicht te voldoen voor zover dit noodzakelijk is in het kader van fraudepreventie en/of -detectie dan wel beveiliging of de bescherming van de belangen van andere cliënten.

## Individuele Chipknipincidenten

De Kaart kan door de voor laadhandelingen bestemde apparatuur worden geweigerd. Dit kan onder meer gebeuren indien de autorisatie voor het gebruik van de Chipknip door de Bank is ingetrokken, foutieve pincodes worden gebruikt dan wel indien de Kaart of de voor laadhandelingen toegelaten apparatuur is beschadigd. De Bank zal zo mogelijk de Chipkniphouder desgevraagd de reden mededelen.

## Algemeen geldende wijzigingen in gebruiksmogelijkheden

De toepassingsmogelijkheden van de Chipknip kunnen te allen tijde om zwaarwegende redenen worden beperkt, opgeschort, gewijzigd dan wel beëindigd, zonder dat daaraan jegens de Bank enig recht kan worden ontleend. De Bank zal de Chipkniphouder zo mogelijk tijdig hiervan mededeling doen. De Bank kan de toepassingsmogelijkheden van de Chipknip uitbreiden. De Bank zal de Chipkniphouder hiervan vooraf op de hoogte stellen.

## Artikel 6 Verwerking laad- en betaalhandelingen

**6.1** Zodra alle handelingen voor het laden dan wel voor het betalen, zoals in de aanwijzingen aangegeven, door de Chipkniphouder zijn voltooid, is het herroepen van de laadrespectievelijk betaalhandeling door de Chipkniphouder niet meer mogelijk.

**6.2** Voor laadhandelingen levert de door of ten behoeve van de Bank gevoerde administratie volledig bewijs op, behoudens tegenbewijs. Voor het Chipknipsaldo leveren de in de Kaart opgeslagen gegevens - uitgelezen met door de Bank daarvoor bestemde apparatuur - volledig bewijs op, behoudens tegenbewijs. Indien het niet mogelijk is deze gegevens uit te lezen, geldt hetzelfde als hiervoor is vermeld ten aanzien van laadhandelingen.

**6.3** De Chipkniphouder is verplicht de onder zijn beheer staande apparatuur, waarmee hij Laadhandelingen heeft verricht, op eerste verzoek aan de Bank ter beschikking te stellen voor inspectie.

## Artikel 7 Aansprakelijkheid

**7.1** De Chipkniphouder is met inachtneming van het navolgende tegenover de Bank aansprakelijk voor het gebruik en de gevolgen van het gebruik van de Chipknip in combinatie met de pincode.

### 7.2

- a. In geval van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van een Kaart dient de Chipkniphouder dit onverwijld na ontdekking te melden bij het door de Bank aangegeven meldpunt onder vermelding van het rekeningnummer van de Betaalrekening. Behalve in geval van verlies dient tevens onverwijld melding plaats te vinden bij de politie. Indien de Chipkniphouder vermoedt dat deze feiten hebben plaatsgevonden of kunnen gaan plaatsvinden, zal de Chipkniphouder zulks onverwijld bij het door de Bank aangegeven meldpunt melden. De Bank zal na kennisgeving van een dergelijke melding onmiddellijk geeignende maatregelen nemen ter voorkoming van onbevoegd laden. De Chipkniphouder dient de melding terstond schriftelijk aan de Bank te bevestigen. Iedere bevestiging dient datum, tijdstip en locatie van melding te bevatten.
- b. De Chipkniphouder is gedurende de periode tot het moment van melding bij het door de Bank aangegeven meldpunt aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegd laden tot een bedrag van € 150 per Chipknip. De Chipkniphouder is niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegd laden dat plaatsvindt na het moment van de melding.
- c.1 De aansprakelijkheid van de Chipkniphouder voor de gevolgen van onbevoegd laden dat plaatsvindt gedurende de periode tot het moment van melding bij het door de Bank aangegeven meldpunt wordt verhoogd met het bedrag van de onbevoegde laadtransacties die plaatsvinden tussen het tijdstip, gelegen drie werkdagen na de productiedatum bij de Bank van het rekeningafschrift waarop voor het eerst een onbevoegde laadtransactie wordt vermeld en het moment van melding.
- c.2 De aansprakelijkheid van de Chipkniphouder voor de gevolgen van onbevoegd laden dat plaatsvindt gedurende de periode tot het moment van melding bij het door de Bank aangegeven meldpunt wordt, indien de Bank kan aantonen dat de Chipkniphouder niet onmiddellijk na het constateren van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de Kaart of de mogelijkheid van onbevoegd laden van de Chipknip melding daarvan heeft gemaakt bij het door de Bank aangegeven meldpunt, verhoogd met het bedrag van de vanaf dat tijdstip verrichte onbevoegde transacties.
- c.3 De aansprakelijkheid van de Chipkniphouder voor de gevolgen van onbevoegd laden dat plaatsvindt gedurende de periode tot het moment van melding bij het door de Bank aangegeven meldpunt wordt, indien de Bank kan aantonen dat de onbevoegde laadtransactie(s) heeft (hebben) kunnen plaatsvinden doordat de Chipkniphouder zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 5 lid 3 niet heeft nageleefd, verhoogd tot het bedrag van de onbevoegde laadtransacties die hebben plaatsgevonden tot het moment van melding.
- c.4 De toepasselijkheid van het bepaalde in c.1, c.2 en c.3 laat onverlet dat de Chipkniphouder niet meer aansprakelijk is voor de gevolgen van onbevoegd laden dat plaatsvindt na het moment van de melding. Zijn aan-

sprakelijkheid zal tevens niet per bedrag van de limiet te boven gaan die voor de Chipkniphouder geldt per Chipknip of per periode voor het laden daarvan en al dan niet tevens voor andere bankhandelingen.

- d. In geval van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van de Chipkniphouder is de Chipkniphouder onbeperkt aansprakelijk, een en ander onverminderd de verplichting van de Bank om (de mogelijkheid van) schade te beperken.

## Artikel 8 Geschillenregeling

**8.1** In geval van problemen met de Chipknip en/of de pincode wendt de Chipkniphouder zich tot de Bank. De Bank is verantwoordelijk voor de geeigende afhandeling van de problemen.

**8.2** Op de overeenkomst ten aanzien van het gebruik van de Chipknip en de pincode is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de cliënt en de Bank worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven. In afwijking van het voorgaande zijn zowel de Bank als de klant bevoegd om geschillen in verband met of voortvloeiende uit deze overeenkomst aanhangig te maken bij de geschillen- of klachtencommissie aan wier bevoegdheid de ING zich heeft onderworpen.

## Artikel 9 Slotbepalingen

**9.1** De klant heeft het recht de overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijk verzoek gedurende 14 dagen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen dan wel, indien dit op een later moment is gebeurd, 14 dagen nadat alle informatie is ontvangen door de klant. Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen kan de overeenkomst slechts worden beëindigd op de wijze zoals vermeld in deze voorwaarden. In het geval de klant de overeenkomst wenst te onbinden, heeft de ING de bevoegdheid kosten in rekening te brengen die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst. De klant dient zijn verzoek schriftelijk te richten aan: ING Bank N.V., Postbus 98000, 6800 MA Arnhem.

**9.2** De ING verstrekt de voorwaarden van de overeenkomst in het Nederlands en zegt toe gedurende de looptijd van de overeenkomst in het Nederlands met de klant te zullen communiceren.

**9.3** De Bank heeft het recht wijzigingen in en aanvullingen op deze voorwaarden aan te brengen na overleg met de representatieve Nederlandse consumentenorganisaties. Omtrent de wijze van bekendmaking van de wijzigingen of aanvullingen wordt overleg gevoerd met de representatieve Nederlandse consumentenorganisaties. Wijzigingen in en aanvullingen op deze voorwaarden zullen voor cliënt bindend zijn 30 dagen nadat daarvan mededeling is gedaan aan cliënt. Indien cliënt niet akkoord gaat met de wijzigingen of aanvullingen, dient hij dit binnen 30 dagen schriftelijk aan de Bank mede te delen en de desbetreffende Betaalpas(sen) binnen die termijn aan de Bank terug te geven.

## Klachtenprocedure

ING Bank N.V. beschikt over een interne klachtenprocedure en is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)) en bij de Geschillencommissie BKR (zie [www.bkr.nl](http://www.bkr.nl)). Zie voor de inhoud van de klachtenprocedure de Voorwaarden en overige regelingen van de ING. Bel voor vragen of klachten 0900 0933 (10 cent per minuut), stuur een e-mail via [ING.nl](mailto:ING.nl) of ga naar een ING-kantoor of postkantoor.

# Voorwaarden Saldolijn

- 1** Met de Saldolijn kunt u telefonisch uw rekeninginformatie opvragen en bedragen overschrijven vanaf de op uw naam gestelde rekening(en) bij de ING.
- 2** Voor u zijn aan het gebruik van de Saldolijn gesprekskosten verbonden. De ING is bevoegd aan u een tarief in rekening te brengen voor het gebruik van de Saldolijn.
- 3** Om de Saldolijn te kunnen gebruiken ontvangt u van de ING een voorlopige toegangscode. Als u de Saldolijn voor het eerst belt, dient u deze code direct te wijzigen in een door u zelf bedachte persoonlijke toegangscode.
- 4** De toegangscode is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.
- 5** U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de toegangscode vanaf het moment dat deze aan u ter beschikking is gesteld.
- 6** U dient zorgvuldig met de toegangscode om te gaan en deze geheim te houden ten opzichte van een ieder. Indien u enige aantekening maakt van de toegangscode, dan dient u dat in zodanige vorm te doen dat de toegangscode niet voor derden herkenbaar is.
- 7** Als u weet of vermoedt dat een ander uw toegangscode kent of dat er sprake is van onbevoegd gebruik van uw toegangscode, dient u dit direct te melden aan de ING en de overschrijvingsmogelijkheid te blokkeren.
- 8** Tot het moment van melding bent u volledig aansprakelijk voor de gevolgen van het onbevoegde gebruik van de toegangscode. Na melding bent u niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van het onbevoegde gebruik van de toegangscode dat na de melding aan de ING heeft plaatsgevonden. Indien misbruik is gemaakt van uw toegangscode dient u aangifte te doen bij de politie.
- 9** Zodra alle voor het geven van een overschrijvingsopdracht voorgeschreven handelingen zijn verricht is de opdracht tot stand gekomen en voert de ING de opdracht uit onder voorbehoud van voldoende bestedingsruimte op de rekening. Herroeping is dan niet meer mogelijk. De ING is gerechtigd elk bedrag dat via de toegangscode is overgeschreven op de desbetreffende rekening van de begunstigde, te debiteren van uw rekening.
- 10** Een via de Saldolijn gegeven overschrijvingsopdracht met gebruikmaking van de toegangscode heeft dezelfde juridische status als een schriftelijk gegeven opdracht, voorzien van een geldige handtekening.
- 11** De inhoud van de opdracht wordt volledig bewezen door de administratie van de ING, behoudens tegenbewijs.
- 12** De ING is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook als gevolg van buitengebruikstelling of storing van Saldolijndiensten, tenzij de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de ING.
- 13** U kunt het gebruik van de overschrijvingsfaciliteit blokkeren op een door de ING aangegeven wijze. Als u de blokkade weer wilt opheffen, kunt u dat schriftelijk bij de ING aanvragen.
- 14** De ING is altijd gerechtigd om de toegang tot de Saldolijn onmiddellijk te beëindigen. De ING zal u in dat geval hierover berichten en desgevraagd de reden opgeven. Deze overeenkomst kan te allen tijde zonder kosten of boete verschuldigd te zijn door u worden opgezegd per brief gericht aan het navolgende adres: ING Bank N.V., Antwoordnummer 40550, 8900 SR Leeuwarden.
- 15** Door voor de eerste maal gebruik te maken van de Saldolijn komt de overeenkomst tot stand. Na de totstandkoming van de overeenkomst kan de overeenkomst slechts worden beëindigd op de wijze zoals vermeld in artikel 14.
- 16** Voorzover daar in deze voorwaarden niet van wordt afgeweken, zijn tevens de Algemene Bankwaarden en Voorwaarden Betaalrekening van overeenkomstige toepassing.
- 17** Wijzigingen en aanvullingen van deze voorwaarden zullen bindend zijn dertig dagen nadat daarvan aan u mededeling is gedaan.
- 18** De ING verstrekt de voorwaarden van de overeenkomst in het Nederlands en zegt toe gedurende de looptijd van de overeenkomst in het Nederlands met u te zullen communiceren.
- 19** Op de overeenkomst ten aanzien van dit product is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen u en de ING worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven. In afwijking van het voorgaande zijn zowel de ING als u bevoegd om geschillen in verband met of voortvloeiende uit deze overeenkomst aanhangig te maken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

# Voorwaarden SaldoSMS

## Definities

In de Voorwaarden SaldoSMS wordt verstaan onder:

- a. SMS-klant: rekeninghouder bij de ING die gebruik maakt van SaldoSMS.
- b. SaldoSMS: getarifeerde dienst van de ING, waarbij via een SMS-bericht aan de SMS-klant informatie wordt verstrekt over het saldo en de af- en bijschrijvingen op de Betaalrekening(en) van de betreffende SMS-klant.

## Artikel 1 Gebruik

**1.1** De nummerweergave van het mobiele telefoonnummer van de SMS-klant moet geactiveerd zijn.

**1.2** SMS-berichten worden door de ING verstuurd als met het bij de ING geregistreerde mobiele telefoonnummer van de SMS-klant naar het daartoe bestemde telefoonnummer van de ING wordt gebeld en/of op basis van de door de SMS-klant ingestelde sms-berichten bij belangrijke bij- en afschrijvingen.

**1.3** Het sms-bericht wordt zonder gebruik van een aparte code naar het door de klant opgegeven mobiele telefoonnummer gestuurd.

**1.4** In geval van een sms-bundel wordt elk door de ING verstuurd sms-bericht hierop in mindering gebracht. De geldigheidsduur van een bundel van sms-berichten is 1 jaar. Na deze periode vervallen de niet gebruikte sms-berichten.

**1.5** In geval van wijziging van het mobiele telefoonnummer kan de SMS-klant het sms-tegoed omzetten naar het nieuwe mobiele telefoonnummer.

**1.6** Indien de mobiele telefoon c.q. simkaart door verlies/diefstal niet meer in het bezit is van de SMS-klant, kan deze het verzenden van sms-berichten blokkeren.

## Artikel 2 Kosten

**2.1** Aan het gebruik van SaldoSMS zijn voor de SMS-klant kosten verbonden. Deze kosten staan vermeld in het Kostenoverzicht Particuliere Betaalrekening en op internet: ING.nl.

**2.2** De SMS-klant gaat ermee akkoord dat de ING de in het vorige lid vermelde kosten vooraf automatisch van de Betaalrekening van de SMS-klant incasseert.

**2.3** Aan het bellen naar het voor SaldoSMS bestemde telefoonnummer van de ING zijn geen belkosten verbonden. De ING herkent namelijk via nummerweergave het telefoonnummer en verbreekt de verbinding.

**2.4** De kosten van het gebruik van de mobiele telefoon komen voor rekening van de SMS-klant.

## Artikel 3 Aansprakelijkheid

**3.1** De ING is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het kennismaken door onbevoegden van verzonden sms-berichten.

**3.2** De ING is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook als gevolg van buitengebruikstelling of storing van de sms-faciliteit, tenzij de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de ING.

**3.3** De ING is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van verlies of diefstal van het mobiele telefoontoestel van de SMS-klant.

**3.4** De ING is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet of vertraagd ontvangen van een sms-bericht, veroorzaakt door:

- Onvoldoende capaciteit en bereik van het netwerk van de telefoonmaatschappij.
- Een blokkade van de nummerweergave van - of een gebrek aan - de mobiele telefoon van SMS-klant.

## Artikel 4 Duur en beëindiging overeenkomst

**4.1** De overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan.

**4.2** Het gebruik van de dienst SaldoSMS kan zowel door de SMS-klant als door de ING met onmiddellijke ingang worden opgezegd. Eventueel resterende sms-berichten kunnen worden opgebruikt.

**4.3** Als de SMS-klant gedurende een jaar geen gebruik heeft gemaakt van de dienst SaldoSMS, wordt de dienst door de ING automatisch beëindigd. De resterende sms-berichten komen dan te vervallen.

**4.4** Als de klant de overeenkomst wil beëindigen, moet de klant zijn verzoek schriftelijk richten aan: ING Bank N.V., Antwoordnummer 40530, 8900 SB Leeuwarden.

## Artikel 5 Wijziging voorwaarden

De ING is bevoegd deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen en/of aan te vullen. Wijzigingen en aanvullingen van deze voorwaarden zullen bindend zijn dertig dagen nadat daarvan aan de SMS-klant mededeling is gedaan.

## Artikel 6 Overige voorwaarden

Voor zover daar in deze voorwaarden niet van af wordt geweken, zijn op de dienst SaldoSMS tevens de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening van overeenkomstige toepassing.

## Artikel 7

De ING verstrekt de voorwaarden van de overeenkomst in het Nederlands en zegt toe gedurende de looptijd van de overeenkomst in het Nederlands met de klant te zullen communiceren.



## **Artikel 8**

Op de overeenkomst ten aanzien van dit product is het Nederlandse recht van toepassing. Geschillen tussen SMS-klant en de ING worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven. In afwijking van het voorgaande zijn zowel de ING als de klant bevoegd om geschillen in verband met of voortvloeiende uit deze overeenkomst aanhangig te maken bij de geschillen- of klachtencommissie aan wier bevoegdheid de ING zich heeft onderworpen.

# Voorwaarden Kwartaallimiet

## Algemeen

In de voorwaarden staat wat wij van u verwachten en wat u van ons kunt verwachten. Het is belangrijk dat u deze voorwaarden kent. Voor zover daarvan in deze voorwaarden niet is afgeweken zijn de Algemene Bankvoorwaarden en Voorwaarden Betaalrekening van toepassing. De ING verstrekt de voorwaarden van de overeenkomst in het Nederlands en zegt toe gedurende de looptijd van de overeenkomst in het Nederlands met de klant te zullen communiceren.

## Artikel 1 Aanvragen Kwartaallimiet

- Alle rekeninghouders zijn 18 jaar of ouder.
- Uw aanvraag kan leiden tot toetsing bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).
- Correspondentie wordt altijd aan één adres gericht. U bent verplicht om adreswijzigingen schriftelijk aan ons door te geven.

## Artikel 2 Gewijzigde financiële situatie

De hoogte van de limiet is afhankelijk van de maandelijkse bijschrijvingen op de Betaalrekening. De ING stelt hiervoor de normen vast. Het is belangrijk dat uw Kwartaallimiet past bij uw financiële situatie. Na het aangaan van een Kwartaallimiet kan uw financiële situatie wijzigen. Bij belangrijke wijzigingen moet u ervoor zorgen dat uw Kwartaallimiet past bij uw nieuwe situatie. De ING kan u hierbij helpen.

## Artikel 3 Opnemen van bedragen

Het Kwartaallimiet wordt verleend in de vorm van een geoorloofd negatief saldo op de Betaalrekening tot een bepaalde limiet. Binnen deze limiet heeft de rekeninghouder recht op uitvoering van betalingsopdrachten. U betaalt alleen rente over een negatief saldo.

## Artikel 4 Aflossen van (extra) bedragen

Als u gebruik maakt van een Kwartaallimiet, moet u ervoor zorgen dat u minstens één werkdag per drie maanden een positief saldo op uw Betaalrekening heeft. U mag altijd boetevrij extra bedragen aflossen.

## Artikel 5 Voldoende saldo

Zorg voor voldoende saldo op uw Betaalrekening. Indien het negatieve saldo hoger is dan de toegestane limiet dan is er sprake van een ongeoorloofd negatief saldo. Het rentetarief voor een ongeoorloofd negatief saldo op uw Betaalrekening kan hoger zijn dan voor uw Kwartaallimiet.

## Artikel 6 Aanpassen van de limiet

Wilt u de limiet verlagen of verhogen? Dan moet u hiervoor een aanvraag doen. De ING kan, als daar aanleiding toe is, ook de limiet aanpassen. De ING stuurt u hierover bericht.

## Artikel 7 Opeisen Kwartaallimiet

In de volgende situaties mag de ING de uitstaande schuld onmiddellijk opeisen:

- Als u gedurende een periode van drie maanden niet tenminste één werkdag een positief saldo heeft op de Betaalrekening.
- Als u een onevenredig hoog ongeoorloofd negatief saldo heeft op de Betaalrekening.
- Als de Betaalrekening waarop het Kwartaallimiet wordt geadmistreerd, wordt opgeheven.
- Als de rekeninghouder in staat van faillissement wordt verklaard, in de wettelijke schuldsanering terechtkomt, dan wel onder curatele wordt gesteld of het vermogen van de rekeninghouder onder (provisioneel) bewind wordt gesteld.
- Als blijkt dat u de ING onjuiste informatie heeft verstrekt.
- In geval van overlijden.
- Als de rekeninghouder overgekrediteerd is, zulks ter beoordeling van de bank.

## Artikel 8 Opzeggen Kwartaallimiet

- Meteen opzeggen. U hebt tot 2 weken na het afsluiten van het Kwartaallimiet het recht om kosteloos uw contract op te zeggen. Geef uw opzegging schriftelijk door aan de ING Bank N.V., Antwoordnummer 40720, 8900 TR Leeuwarden.
- Tussentijds opzeggen. Zowel u als de ING mogen altijd het contract opzeggen. Na opzegging mag u niet meer negatief staan op de Betaalrekening. Een eventueel negatief saldo moet nog wel worden afgelost. De opzegging moet schriftelijk plaatsvinden: De ING zal dit doen met opgave van reden, onder andere, maar niet uitsluitend zoals genoemd in artikel 7.

## Artikel 9 Rentewijzigingen

Tijdens de looptijd van het contract kunnen rentepercentages wijzigen. De ING brengt u hiervan op de hoogte.

## Artikel 10 Wijzigingen in de voorwaarden

De ING mag - binnen de grenzen van de wet - de voorwaarden wijzigen. De ING is verplicht om een wijziging van de voorwaarden vooraf aan u te melden. De wijziging gaat een maand na deze melding in.

## **Artikel 11 Klachten of geschillen**

Op de overeenkomst ten aanzien van dit product is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de klant en de bank worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingend anders voorschrijven. In afwijking van het voorgaande zijn zowel de bank als de klant bevoegd om geschillen in verband met of voortvloeiende uit deze overeenkomst aanhangig te maken bij de geschillen- of klachtencommissie aan wier bevoegdheid de ING zich heeft onderworpen.

# Overige regelingen

## 6.1 Garantierегeling

De klant met geld op een Betaal- of spaarrekening bij de ING is gegarandeerd verzekerd tot maximaal € 100.000, als de ING niet meer aan haar verplichtingen kan voldoen. Dit is vastgelegd in het 'Besluit bijzondere prudentiële maatregelen, beleggerscompensatie en depositogarantie Wft' (hierna: het Besluit). Voorwaarde is dat de klant voldoet aan de criteria uit het Besluit. De garantie geldt per bank en per particuliere rekeninghouder (en dus niet per Betaal- of spaarrekening).

## 6.2 Privacy Statement ING Bank N.V.

### Algemeen

In dit Privacy Statement leest u hoe de ING omgaat met de persoonsgegevens van klanten en/of de gegevens van bezoekers van ING.nl (hierna: klanten). De ING heeft de verwerkingen van persoonsgegevens gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (hierna: CBP). Zie hiervoor het Meldingenregister op [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl).

### De Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragscode

De ING is gebonden aan de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (hierna: Gedragscode). Deze Gedragscode is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars en is een uitwerking van de Wbp. De Gedragscode bevat regels die onder meer bepalen dat persoonsgegevens van klanten op een nette en zorgvuldige manier moeten worden verwerkt.

U kunt de Gedragscode (met de toelichting hierop en de goedkeurende verklaring van het CBP) op [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl) nalezen.

### Vastlegging gegevens in centraal klantenbestand

De ING is onderdeel van ING Groep N.V. (hierna: ING Groep). ING Groep heeft bepaald dat ING Cliëntenadministratie Nederland B.V. (hierna: ICN) de persoonsgegevens verwerkt van klanten van een aantal ondernemingen dat tot de ING Groep behoort, waaronder ook de ING\*. Deze persoonsgegevens zijn vastgelegd in één centraal klantenbestand dat ICN beheert. Het gaat onder meer om de volgende persoonsgegevens: relatienummer, postcode en huisnummer. Verandert er later iets in de reikwijdte van het centrale klantenbestand? Dan is deze verandering te lezen in het Privacy Statement en/of op ING.nl.

### Doelen centraal klantenbestand

#### Totaaloverzicht productbezit en -gebruik

Het centrale klantenbestand geeft een totaaloverzicht van het

productbezit en -gebruik van klanten die in het bestand zijn opgenomen. Met dit totaaloverzicht kunnen de ING-ondernemingen, die binnen ICN vallen, producten aanbieden die mogelijk passen bij de situatie en behoefte van klanten. Hierdoor kan de ING voorkomen dat klanten met een verkeerd aanbod of onnodig vaak worden benaderd. Bijvoorbeeld door klanten geen spaarrekening aan te bieden als zij deze al bij een andere ING-onderneming binnen ICN hebben. En andersom kan het ook voorkomen dat de ING klanten doorverwijst naar een andere ING-onderneming binnen ICN. Bijvoorbeeld als een andere onderneming bepaalde financiële zaken beter kan afhandelen. In zo'n situatie is het van belang dat de persoonsgegevens in het centrale klantenbestand staan, zodat klanten naar het juiste adres kunnen worden doorverwezen.

#### All finance principe

De klanten van de ING worden ook beschouwd als klanten van de andere ING-ondernemingen waarvoor ICN verantwoordelijk is voor de gegevensverwerking. Zij kunnen daarom ook gebruikmaken van het product- en actieaanbod van de andere ondernemingen. Dit sluit aan bij het principe van ING Groep dat klanten al hun financiële zaken moeten kunnen regelen bij ING Groep. De ING beoordeelt vooraf zo goed mogelijk of bepaalde aanbiedingen voor klanten relevant kunnen zijn.

#### Statistische analyse

De gegevens uit het centrale klantenbestand worden ook gebruikt voor statistische analyses. De cijfermatige gegevens die hieruit voortkomen, worden weer gebruikt bij ondersteuning van het marketingbeleid van de ING.

Het bovenstaande geldt niet voor de klanten die in 2002 bezwaar hebben gemaakt tegen opname van hun gegevens in het centrale klantenbestand. Hun gegevens zijn niet naar het centrale klantenbestand overgebracht en zullen dan ook niet ter kennis komen van de andere ING-ondernemingen.

### Doelen gegevensverwerking

De ING en de andere ING-ondernemingen waarvan ICN de gegevens verwerkt mogen de persoonsgegevens van klanten alleen gebruiken voor bepaalde doelen. Deze zijn door ICN vastgesteld en voldoen aan de Wbp en de Gedragscode. Het gaat om:

- Beoordelen en accepteren van (potentiële) klanten, aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een betrokkene\*\* en afwikkelen van het betalingsverkeer.
- Analyses van persoonsgegevens voor statistische en wetenschappelijke doeleinden, productontwikkeling en managementrapportages.
- Uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten om een relatie met een betrokkene tot stand te brengen, in stand te houden en/of uit te breiden. De ING onderscheidt

\*\* Een betrokkene is degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.

\* Dit zijn: ING Bank N.V., ING Groenbank N.V., ING Car Lease N.V., Bank Mendes Gans N.V., ING Levensverzekering Retail N.V., ING Schadeverzekering Retail N.V., RVS Levensverzekering N.V., RVS Schadeverzekering N.V. en Assurantiebedrijf ING Bank N.V.

verschillende doelgroepen binnen haar klantenbestand. Op basis van gegevens uit interne- of externe bronnen doet de ING doelgroepen een passende en gerichte commerciële aanbieding. Hierbij wordt rekening gehouden met specifieke kenmerken van een doelgroep. Daarbij mogen aanbiedingen worden gedaan waarmee zowel de doelgroep als de ING zelf geen risico lopen (in het kader van risicobeheer). Voor iedere klant bekijkt de ING of een klant een kredietaanbieding krijgt. Zo kan een problematische schuldsituatie voor de klant of een kredietrisico voor de ING worden voorkomen.

- Waarborgen van de veiligheid en integriteit van de sector. Het gaat hier onder andere om bestrijden, voorkomen en opsporen van (pogingen tot) (strafbare) gedragingen, die gericht zijn tegen de branche waar een financiële instelling deel van uitmaakt, de groep waartoe een financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf en haar klanten en medewerkers. Maar ook om het gebruik van en deelname aan waarschuwingssystemen. Daarnaast houdt de ING IP-adressen van sitebezoekers bij om fraude (bijvoorbeeld cybercrime, trojan en phishing) tegen te gaan.
- Voldoen aan wettelijke verplichtingen. De ING voert klantonderzoeken uit volgens de Wet Identificatie bij Dienstverlening en de Wet melding ongebruikelijke transacties.

### **Verwerking bijzondere persoonsgegevens**

Voor sommige verzekeringen (bijvoorbeeld levensverzekeringen of arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) is het nodig medische gegevens te verwerken. De ING krijgt deze gegevens van de klant of van de arts van de klant (via een machtiging). De medisch adviseur (arts) van de ING is verantwoordelijk voor verwerking van de medische gegevens. De medisch adviseur mag de gegevens alleen aan anderen binnen de ING verstrekken als zij tot de 'functionele eenheid' (groep van mensen die toestemming heeft om met medische gegevens om te gaan) van de medisch adviseur behoren. En als zij deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Zowel de medisch adviseur als de mensen uit zijn 'functionele eenheid' hebben geheimhoudingsplicht.

Voor schadeverzekeringen kan de ING klanten ook vragen naar een eventueel strafrechtelijk verleden. Deze gegevens worden verwerkt en gebruikt om het risico te beoordelen. Strafrechtelijke feiten ouder dan 8 jaar hoeft de klant niet te melden.

### **Voice-logging en bewaren van e-mail en chatgesprekken**

De ING neemt telefoongesprekken op (voice-logging) en bewaart e-mails en chatgesprekken van klanten voor trainings-, coachings- en beoordelingsdoeleinden. Deze gegevens worden ook gebruikt bij controle van en onderzoek naar opdrachten en transacties. Bijvoorbeeld bij de aan- en verkoop van effecten. Verder neemt de ING telefoongesprekken op om fraude te voorkomen. Ontstaat er een meningsverschil over de inhoud van opgenomen telefoongesprekken of bewaarde e-mails of chatgesprekken? Dan kan de klant het opgenomen telefoongesprek beluisteren of een afschrift van de e-mail of het chatgesprek ontvangen. De ING bewaart deze gegevens een bepaalde periode, maar niet langer dan nodig is.

### **Vertrouwelijkheid en beveiliging**

De ING waardeert het vertrouwen van klanten om financiële

diensten af te nemen en wil dit vertrouwen dan ook niet beschamen. Daarom wordt uiterst zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens. Als klanten hun persoonsgegevens op internet achterlaten (bijvoorbeeld via een webformulier) dan worden deze beveiligd volgens de eisen van de Wbp. Om technische, operationele of commerciële redenen kan het nodig zijn om gegevens over te hevelen naar ondernemingen buiten ICN. Persoonsgegevens worden ook dan altijd beschermd en vertrouwelijk behandeld.

### **Cookies**

De website ING.nl maakt gebruik van cookies. Dit zijn kleine bestanden die naar de browser van klanten worden gestuurd en op hun computer worden opgeslagen. Cookies zorgen voor een sneller en gemakkelijker gebruik van een website. Daarbij hoeft de klant niet bang te zijn voor virussen; cookies kunnen deze niet verspreiden. De ING gebruikt de cookies ook om het gedrag van klanten op ING.nl te analyseren. Gegevens die via cookies zijn verzameld, gebruikt de ING uitsluitend anoniem. Wil een klant geen cookies ontvangen? Dan kan dit in de meeste browsers worden ingesteld. Het weigeren van cookies kan gevolgen hebben voor de werking van de website.

### **Inzage en correctie**

Klanten van de ING kunnen een overzicht ontvangen van de persoonsgegevens die door de bank zijn verwerkt. Dit overzicht kan worden aangevraagd door een brief te sturen naar:

ING  
Afdeling Rechtspositie Rekeninghouders/WBP  
Antwoordnummer 40060  
8900 SB LEEUWARDEN

Klanten moeten dan wel een kopie van een geldig identiteitsbewijs (bijvoorbeeld rijbewijs of paspoort) meesturen. De ING mag voor het verstrekken van een overzicht € 0,23 per pagina vragen, met een maximum van € 4,50 in totaal. Staan er onjuistheden in een overzicht? Klanten kunnen schriftelijk doorgeven als ze bepaalde gegevens willen laten aanpassen, aanvullen, verwijderen of afschermen.

### **Recht van verzet**

Klanten kunnen aangeven dat zij geen (commerciële) informatie willen ontvangen over producten en diensten. Ook kan op grond van bijzondere persoonlijke omstandigheden bezwaar worden gemaakt tegen bepaalde verwerkingen van hun persoonsgegevens. Dit kan door een brief te sturen naar:

ING  
Afdeling Relatie Gegevens Beheer  
Antwoordnummer 40580  
8900 SW LEEUWARDEN

### **Wijzigingen Privacy Statement**

De ING heeft het recht dit Privacy Statement te wijzigen. Klanten kunnen dit Privacy Statement daarom regelmatig raadplegen op ING.nl, zodat zij op de hoogte zijn van wijzigingen.

# Klachtenprocedure

Om een goede behandeling van klachten te waarborgen, hanteert de ING een klachtenprocedure. Wanneer een klant een klacht heeft of niet tevreden is over de wijze waarop een klacht door ING is afgehandeld, moet de klachtenprocedure worden gevolgd. Deze procedure houdt het volgende in:

**1.** Een klacht moet eerst schriftelijk worden voorgelegd aan:

ING Centrale Klacht Afhandeling  
Antwoordnummer 2  
6800 PB Arnhem

Ook via onze website ING.nl kan een klacht naar de ING worden gezonden.

Een klacht kan aan de ING worden voorgelegd tot uiterlijk twaalf maanden te rekenen vanaf het moment waarop het feit waarover de klant zich wil beklagen heeft plaatsgevonden, of tot uiterlijk twaalf maanden te rekenen vanaf het moment dat klant redelijkerwijs van dat feit kennis had kunnen nemen.

De afdeling Centrale Klacht Afhandeling zal de klacht zelf afhandelen, of de klacht ter afhandeling doorsturen. De verantwoordelijke afdeling van de ING moet een schriftelijke klacht binnen zes weken nadat deze is ingediend afhandelen. Wanneer dit niet gebeurt, kan de klant overgaan tot de volgende stap in deze klachtenprocedure.

**2.** Is een klant niet tevreden over de afhandeling van de klacht door de (eerst)verantwoordelijke afdeling, dan kan de klacht binnen zes weken nadat de reactie van die afdeling is ontvangen (of had moeten worden ontvangen) schriftelijk worden voorgelegd aan:

Directie ING Bank N.V.  
Antwoordnummer 230  
1000 XA Amsterdam

De directie moet een klacht binnen zes weken nadat deze aan haar is voorgelegd afhandelen. Heeft de directie niet binnen zes weken gereageerd, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (zie ook hierna).

**3.** Is een klant niet tevreden met het door de directie van de ING ingenomen standpunt, dan kan de klacht binnen drie maanden nadat de reactie van de directie is ontvangen (of had moeten worden ontvangen) worden voorgelegd aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Zie ook [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

In eerste instantie zal de Ombudsman Financiële Dienstverlening van het KiFiD bezien of bemiddeling nog mogelijk is. Als de inspanningen van de Ombudsman geen resultaat hebben, dan kan de klant binnen drie maanden nadat het oordeel van de Ombudsman hem/haar is meegedeeld, het Geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van het KiFiD. De uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is bindend voor beide partijen.

Voor klachten over de registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) kan de klant zich richten tot:

Bureau Krediet Registratie  
Afdeling Inlichtingen & Inzage  
Postbus 6080  
4000 HB Tiel

## Belangrijke aandachtspunten

- De klant kan pas bij het KiFiD terecht nadat de genoemde ING klachtenprocedure is gevolgd.
- Het KiFiD kan voor de klachtbehandeling kosten in rekening brengen. Het KiFiD bepaalt of deze kosten uiteindelijk door klant of door de ING betaald moeten worden.
- Overschrijding van de termijnen waarbinnen een klacht en/of geschil moet worden ingediend, leidt ertoe dat de klacht of het geschil niet in behandeling kan worden genomen.



**Meer weten over de ING?**  
**Kijk op ING.nl**  
**Of bel 0900 0933**  
(10 cent per minuut)