

Avéro Achmea Bancaire Diensten  
Postbus 432  
3830 AL Leusden  
www.averoachmea.nl

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 aansprakelijkheidsbepalingen. De banken begrijpen die stellingname, maar wijzen op de onmogelijkheid een algemene aansprakelijkheid te aanvaarden: deze zou voor de banken onoverzienbare 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.

#### Art. 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 voorzover daarvan niet is afgeweken in bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op door de bank verleende specifieke diensten.

#### Art. 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.

#### Art. 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 aantoont, dat zij zorgvuldig 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.

#### Art. 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.

#### Art. 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.

#### Art. 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.

#### Art. 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.

#### Art. 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.

#### Art. 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.

#### Art. 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 tweehonderdvijfentwintig 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 tweehonderdvijfentwintig euro (€ 225,-) 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.

---

**Art. 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.

---

**Art. 12 Controle bankbescheiden**

Indien de bank constateert dat zij in bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven aan 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.

---

**Art. 13 Goedkeuring bankbescheiden**

Indien de cliënt de inhoud van bevestigingen, rekeningafschriften, 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.

---

**Art. 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 aantoonde dat de bank schuld te verwijten is. Daarna zijn die gevolgen voor rekening en risico van de bank, tenzij de bank aantoonde, 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.

---

**Art. 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.

---

**Art. 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.

---

**Art. 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 eurrekening is gecrediteerd ter zake van papier in vreemde valuta of ter zake van andere wat betreft de eurrekeningaan waardewisseling 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.

---

**Art. 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.

---

**Art. 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.

---

**Art. 20 Zekerheidsstelling**

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.

---

**Art. 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.

---

**Art. 22 Bewaring van effecten**

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 gerechtigheid overeenkomend bedrag aan voor aflossing aangewezen effecten wordt toegedeeld.

Op de bewaring van andere dan in de eerste alinea bedoelde effecten, die voor de cliënt onder de bank zelf in Nederland berusten, is het hierna in dit artikel bepaalde van toepassing. De bank is verplicht om de nummers van die effecten te allen tijde en voor iedere cliënt afzonderlijk te doen vaststaan. De bank is voorts verplicht om de nummers van die effecten aan de cliënt te verantwoorden voor zover zij aan uitloting onderhevig zijn of voor zover de bewaring effecten betreft waarbij aan bepaalde nummers speciale rechten zijn verbonden en overigens indien de cliënt dit verzoekt.

---

#### **Art. 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.

---

#### **Art. 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 die 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 ter zake van rente, aflossing, dividend of uit anderen hoofde ten behoeve van de cliënt ontvangt, aan de cliënt af te dragen.

---

#### **Art. 25 Niet onder het pandrecht vallende effecten**

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

---

#### **Art. 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 aan- of verkoop van dergelijke effecten vermindert met de rekenkundige waarde van het dividend respectievelijk van de claim, doch uitsluitend indien een dergelijke limietverlaging voortvloeit uit de voorschriften of gebruiken die ter zake van die effecten van kracht zijn.

---

#### **Art. 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.

---

#### **Art. 28 Kosten**

De kosten van rechtsbijstand die ter zake 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.

---

#### **Art. 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.

---

#### **Art. 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.

---

#### **Art. 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;
- storings in de electriciteitsvoorziening, 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 gevergd kunnen worden.

---

#### **Art. 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.

---

#### **Art. 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 gedeponeerd ter griffie van de Arrondisse-

mentsrechtbank te Amsterdam. Aan die deponering zal bekendheid worden gegeven door een desbetreffende publicatie in tenminste drie landelijk verspreide dagbladen. De aldus gedeponeerde 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

**Art. 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.

**Art. 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 uit gaan dat aan hem verstrekte adviezen, zoals terzake van effectentransacties, uitsluitend gebaseerd zijn op openbare informatie.

**Art. 3** Er zijn transacties die de bank geheel "binnenshuis" kan afwikkelen, 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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 overlegd, 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.

**Art. 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.

**Art. 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. Voor de goede orde zij nog opgemerkt dat alle Nederlandse banken die aan het binnenlands betalingsverkeer deelnemen, aangesloten zijn bij de BankGiroCentrale met uitzondering van de Postbank N.V.

### Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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, vooruitlopend 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."

#### **Art. 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.

**Art. 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 redenen kennis gesteld te hebben.

**Art. 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 bankadministratie 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 effectenbe-waarbedrijf in het leven geroepen

**Art. 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 correspondent bank in het betrokken land.

**Art. 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 toegepast voor de administratietaak.

**Art. 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 doorlopend tot het moment van herroeping. 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, in geval 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 dat het systeem van automatische limietverlaging in de praktijk hoofdzakelijk toepassing vindt bij Nederlandse effecten.

**Art. 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 aan de bank betrekking heeft, is in de eerste alinea omschreven. Buiten die categorie is vallen bijvoorbeeld effecten die de bank krachtens opdracht van de cliënt op een buitenlandse beurs heeft gekocht.

**Art. 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 proces-

recht 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.

---

**Art. 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.

---

**Art. 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 kan worden.

---

**Art. 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.