

## Algemene voorwaarden

### REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren

#### Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

##### Overeenkomst

de overeenkomst REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren;  
REAAL Bancaire Diensten InternetBankieren  
de Elektronische Dienstverlening via datacommunicatie inclusief Internet;

##### REAAL Bancaire Diensten

REAAL Bancaire Diensten als handelsnaam van SNS Regio Bank N.V. gevestigd te Utrecht;

##### Cliënt

degene of degenen, zowel gezamenlijk als ieder afzonderlijk, die krachtens de overeenkomst gebruik maakt/maken van de dienst opdrachten;

##### Rekening

iedere rekening waarop de overeenkomst betrekking heeft;

##### Dienst opdrachten

de mogelijkheid voor de Cliënt om met gebruikmaking van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren middels datacommunicatie inclusief internet opdrachten tot het doen van beschikkingen of effectentransacties ten laste van een rekening te geven danwel informatie te verkrijgen over het saldo, de rente en de verrichte transactie(s) op die rekeningen(en) danwel anderszins instructies of opdrachten aan REAAL Bancaire Diensten te geven;

##### Tincode

een strikt persoonlijke en niet overdraagbare code waarmee toegang tot REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren wordt verkregen.

#### Algemeen

1

- a De Cliënt mag voor het verkrijgen van toegang tot REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren en het gebruikmaken van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren uitsluitend handelen met inachtneming van de door REAAL Bancaire Diensten vastgestelde voorwaarden en gebruiksvoorschriften. REAAL Bancaire Diensten is bevoegd deze te wijzigen en zal de Cliënt daarvan in kennis stellen.
- b De Cliënt krijgt een tincode toegekend. De Cliënt is verplicht om deze tincode te wijzigen overeenkomstig de door REAAL Bancaire Diensten gegeven instructies.

2

- a REAAL Bancaire Diensten zal streven naar een ongestoord functioneren van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren. Indien (één of meer van) de door REAAL Bancaire Diensten beschikbaar gestelde diensten, door welke oorzaak dan ook, tijdelijk niet meer beschikbaar zijn, zal REAAL Bancaire Diensten trachten de Cliënt hiervan - zo mogelijk tevoren - in kennis te stellen.
- b REAAL Bancaire Diensten is bevoegd een of meer van de door REAAL Bancaire Diensten beschikbaar gestelde diensten inzake REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren te laten vervallen. REAAL Bancaire Diensten zal de Cliënt hiervan ten minste een maand tevoren in kennis stellen. De Cliënt is - indien hij het vervallen van een of meer diensten niet wenst te aanvaarden - tot de meegedeelde ingangsdatum bevoegd de overeenkomst REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen. Indien deze in kennisstelling REAAL Bancaire Diensten niet bereikt voor de ingangsdatum wordt zij als niet gegeven beschouwd.

3

De door REAAL Bancaire Diensten te geven informatie door middel van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren wordt - tenzij anders vermeld - onder voorbehoud gegeven.

4

De Cliënt zal REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden volgens de door REAAL Bancaire Diensten terzake gegeven aanwijzingen en binnen de door REAAL Bancaire Diensten gestelde voorwaarden en limieten. REAAL Bancaire Diensten is te allen tijde gerechtigd om het gebruik van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren door de Cliënt geheel of gedeeltelijk te beëindigen, te beperken of op te schorten en/of de limieten te wijzigen, indien de Cliënt niet meer bevoegd is/zijn zelfstandig te beschikken over één of meer rekeningen danwel door technische omstandigheden en/of de stand van de rekening(en) van de Cliënt, ongewijzigde voortzetting van het gebruik van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren niet meer van REAAL Bancaire Diensten gevegd kan worden.

5

- a REAAL Bancaire Diensten zal zich er zoveel mogelijk voor inspannen dat de inhoud van opdrachten/instructies/berichten aan haar verzonden middels REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren schriftelijk wordt vastgelegd dan wel dat deze schriftelijk kan worden gereproduceerd. Deze vastlegging of de reproductie danwel overige door REAAL Bancaire Diensten vastgelegde gegevens levert tussen de Cliënt en REAAL Bancaire Diensten volledig bewijs daarvan op, zolang daartegen geen tegenbewijs is geleverd.
- b De Cliënt ontvangt van de rekeningen behorende tot REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren eens per kwartaal een saldobiljet op papier. Op schriftelijk verzoek van de Cliënt verstrekt REAAL Bancaire Diensten een rekeningafschrift op papier. REAAL Bancaire Diensten kan hiervoor kosten in rekening brengen.

6

De Cliënt is verplicht periodiek via REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren de (stand van en de mutaties op de) rekeningen op te halen en te bekijken. Indien de Cliënt onjuist cq onvolledigheden constateert, dient hij REAAL Bancaire Diensten daar terstond van in kennis te stellen.

#### Gebruik tincode

7

De Cliënt en door de Cliënt aangewezen gebruiker(s) is/zijn verplicht met de aan de Cliënt toegekende tincode zorgvuldig om te gaan en terzake volstreekte geheimhouding te betrachten. Indien de Cliënt weet of vermoedt dat de tincode aan onbevoegden bekend is, is hij verplicht dit onmiddellijk telefonisch of schriftelijk aan REAAL Bancaire Diensten mee te delen bij het door REAAL Bancaire Diensten aangegeven adres of telefoonnummer. Verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de tincode dient onmiddellijk telefonisch of schriftelijk te worden gemeld bij het door REAAL Bancaire Diensten aangegeven adres of telefoonnummer. Een telefonische melding dient binnen 3 dagen schriftelijk aan REAAL Bancaire Diensten te worden bevestigd. Na melding als hiervoor bedoeld neemt REAAL Bancaire Diensten maatregelen ter voorkoming van schade als gevolg van misbruik of onjuist gebruik van de tincode. Het gebruik van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren kan in verband hiermee geheel of gedeeltelijk tijdelijk worden opgeschort.

8

Indien het gebruik van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren een opdracht of instructie aan REAAL Bancaire Diensten betreft, wordt die opdracht of instructie geacht gegeven te zijn door de Cliënt, wanneer de tincode volgens de door REAAL Bancaire Diensten gegeven gebruiksvoorschriften is gebruikt. Zodra alle voor de desbetreffende opdracht/instructie vereiste verrichtingen zijn gedaan, geldt de opdracht/instructie als voltooid. REAAL Bancaire Diensten is dan ook bevoegd deze door haar ontvangen opdrachten uit te voeren zonder daaraan voorafgaand bij de Cliënt te informeren omtrent de juistheid van die opdracht/instructie.

## Dienst opdrachten

9

- a REAAL Bancaire Diensten zal zich er zoveel mogelijk voor inspannen dat de door middel van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren ontvangen opdrachten worden uitgevoerd op de daarbij aangegeven uitvoeringsdatum. REAAL Bancaire Diensten stelt het tijdstip vast waarop opdrachten middels REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren door REAAL Bancaire Diensten ontvangen moeten zijn om nog uitgevoerd te kunnen worden op een bepaalde datum. Wordt een opdracht te laat verstrekt, dan zal REAAL Bancaire Diensten zich er zoveel mogelijk voor inspannen dat de opdracht binnen een redelijke termijn wordt uitgevoerd. Tot het hiervoor bedoelde tijdstip kan de Cliënt ook middels REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren opdrachten wijzigen of intrekken, tenzij REAAL Bancaire Diensten zulks expliciet heeft uitgesloten. Indien geen termijn van uitvoering van een opdracht is opgegeven, zal uitvoering van de opdracht binnen een redelijke termijn geschieden.
- b Het hiervoor bepaalde doet geen afbreuk aan de bevoegdheid van REAAL Bancaire Diensten om opdrachten 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.

10

De Cliënt staat in voor de juistheid van de door de Cliënt gegeven opdrachten en de daarin vermelde rekening-nummers en - indien de namen van de begunstigden worden opgegeven - tevens voor het corresponderen van de rekeningnummers met de namen van de begunstigden.

11

Gegevens en/of (koers)informatie e.d. die de Cliënt kan verkrijgen door gebruik te maken van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren kunnen op het moment dat de Cliënt ze tot zich neemt, althans afleest, alweer gewijzigd zijn, waardoor de gegevens en/of informatie e.d. achterhaald (kunnen) zijn. Voor schade die de Cliënt lijdt als gevolg van het achterhaald zijn van de gegevens en/of (koers)informatie e.d. is REAAL Bancaire Diensten op generlei wijze aansprakelijk.

12

REAAL Bancaire Diensten is gerechtigd om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.

## Vergoeding gebruik REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren

13

REAAL Bancaire Diensten en/of door haar aangewezen derden is/zijn bevoegd de Cliënt voor het gebruik van diensten in het kader van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren door de Cliënt een door REAAL Bancaire Diensten vast te stellen vergoeding in rekening te brengen. REAAL Bancaire Diensten kan de hoogte van deze vergoeding te allen tijde wijzigen en doet hiervan, ingeval van verhoging, tenminste één kalendermaand voor ingangsdatum van deze wijziging mededeling aan de Cliënt. De Cliënt is - indien hij een verhoging van een vergoeding niet wenst te aanvaarden - tot de meegedeelde ingangsdatum bevoegd om de overeenkomst REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen. Indien deze kennisgeving REAAL Bancaire Diensten niet bereikt voor de ingangsdatum wordt zij als niet gegeven beschouwd.

14

De kosten van het gebruik van het communicatie-netwerk en/of de telefoon komen voor rekening van de Cliënt.

15

De Cliënt is voor het betalingsverkeer aan REAAL Bancaire Diensten de gebruikelijke hem bekende vergoedingen verschuldigd.

## Aansprakelijkheid

16

- a De Cliënt is te allen tijde onder alle omstandigheden aansprakelijk voor alle gevolgen van het gebruik van de tincode.
- b De Cliënt is slechts dan niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van de tincode als de schade is ontstaan in de periode na

de ontvangst door REAAL Bancaire Diensten van de melding overeenkomstig artikel 7.

- c REAAL Bancaire Diensten is niet aansprakelijk voor enige schade, die niet door haar opzet of grove schuld is ontstaan en die direct of indirect voortvloeit uit:
- gehele/gedeeltelijke niet beschikbaarheid van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren;
  - uitvoering van een opdracht na verloop van de door de Cliënt aangegeven termijn;
  - verstrekking van onjuiste en/of onvolledige informatie over saldi en/of mutaties en/of overige bankdiensten;
  - onjuist danwel onbevoegd gebruik van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren door de Cliënt en/of derden;
  - gebruik van het datanetwerk inclusief internet waarvan de Cliënt gebruik maakt en waarover het transport van data plaatsvindt.
- d Voor misverstanden, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van opdrachten en mededelingen ten gevolge van het gebruik van REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren in het verkeer tussen de Cliënt en REAAL Bancaire Diensten, zowel als tussen REAAL Bancaire Diensten en derden, voorzover betrekking hebbende op de relatie met de Cliënt, is REAAL Bancaire Diensten slechts aansprakelijk, voorzover haar opzet of grove schuld te verwijten is.

## Auteurs- en eigendomsrechten

17

Het is de Cliënt bekend dat alle rechten, inclusief de auteursrechten en eigendomsrechten met betrekking tot REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren, de bijbehorende handleiding en de wijze waarop de diensten worden verstrekt, toekomen aan REAAL Bancaire Diensten c.q. derden. Niets in deze algemene voorwaarden strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht van zodanige rechten. De gebruikershandleiding en/of andere documentatie blijft eigendom van REAAL Bancaire Diensten en moet op eerste verzoek aan haar worden teruggegeven. Het maken van kopieën is niet toegestaan.

## Einde overeenkomst

18

- a De overeenkomst eindigt onmiddellijk ingeval van:
- faillissement, ontbinding, indien de Cliënt een rechtspersoon is, onder curatelestelling, overlijden van de Cliënt;
  - verlening van surséance van betaling aan de Cliënt;
  - onderbewindstelling van het vermogen van de Cliënt;
  - een schriftelijke mededeling van de Cliënt aan REAAL Bancaire Diensten dat hij niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden.
- b De overeenkomst eindigt door opzegging van de overeenkomst door de Cliënt of door REAAL Bancaire Diensten. Opzegging dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een termijn van een maand. Indien de inachtneming van deze termijn redelijkerwijze niet van de opzeggende partij gevergd kan worden, kan zij met onmiddellijke ingang opzeggen.

19

Bij beëindiging van de overeenkomst komen alle door REAAL Bancaire Diensten nog niet uitgevoerde opdrachten te vervallen en is de Cliënt niet meer bevoegd de tincode te gebruiken vanaf de datum van beëindiging van de overeenkomst.

## Wijziging algemene voorwaarden

20

REAAL Bancaire Diensten is bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen zijn voor de Cliënt bindend één kalendermaand nadat de inhoud daarvan schriftelijk aan de Cliënt is meegedeeld. Indien de Cliënt niet akkoord gaat met de wijzigingen dient hij dit binnen één maand na vermelde mededeling schriftelijk aan REAAL Bancaire Diensten mee te delen. Indien deze in kennisstelling REAAL Bancaire Diensten niet bereikt voor de ingangsdatum wordt zij als niet gegeven beschouwd.

## **Fusie**

21

REAAL Bancaire Diensten is bevoegd ingeval van fusie met en bij overdracht van (een gedeelte van) haar activiteiten aan de andere instelling de rechtsverhouding, waarin REAAL Bancaire Diensten tot de Cliënt staat over de dragen aan de instelling, die de activiteiten van REAAL Bancaire Diensten voortzet.

## **Helpdesk internetdiensten**

22

REAAL Bancaire Diensten zal gedurende tijden, welke bekend worden gemaakt aan de Cliënt, een telefonisch, per fax en per e-mail bereikbaar Helpdesk internetdiensten in stand houden alwaar de Cliënt vragen terzake REAAL Bancaire Diensten Internetbankieren kan voorleggen. De Helpdesk internetdiensten biedt geen hulp ter plaatse.

23

REAAL Bancaire Diensten is te allen tijde gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het gebruik maken door de Cliënt van de Helpdesk internetdiensten. De kosten verbonden aan het bellen/faxen/e-mailen naar de Helpdesk internetdiensten zijn voor rekening van de Cliënt. REAAL Bancaire Diensten is te allen tijde gerechtigd zonder voorafgaande aankondiging aan de Cliënt de tijden gedurende welke de Helpdesk internetdiensten bereikbaar is te wijzigen.

24

Hulp en/of advies, verstrekt via de Helpdesk internetdiensten, zijn (is) geheel vrijblijvend. REAAL Bancaire Diensten is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met dergelijke hulp en/of advies.

25

Ingeval van beëindiging van de overeenkomst is de Cliënt niet meer gerechtigd gebruik te maken van de Helpdesk internetdiensten.

## **Toepasselijk recht / geschillenregeling / bevoegde rechter**

26

Op de overeenkomst alsmede deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

27

De Cliënt zal eventuele geschillen met betrekking tot de dienst opdrachten en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden voorleggen aan de Geschillencommissie Bankzaken conform de regels van het voor de Commissie geldende reglement. Indien de Cliënt een geschil op grond van de regels van het voor de Geschillencommissie Bankzaken geldende reglement niet aan de Commissie kan voorleggen, zal de Cliënt het geschil aanhangig maken bij de bevoegde Nederlandse rechter.

## **Persoonsgegevens**

28

De bij de aanvraag van een financieel product en/of financiële dienst verstrekte persoonsgegevens en eventuele andere gegevens worden door ons, respectievelijk een andere tot SNS REAAL behorende rechtspersoon, verwerkt ten behoeve van het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten terzake financiële producten en/of financiële diensten en het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties, met inbegrip van de voorkoming en bestrijding van fraude en het uitvoeren van activiteiten gericht op de vergroting van het klantenbestand.

Op de verwerking van persoonsgegevens is de Gedragscode "Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen" van toepassing. De volledige tekst van de Gedragscode kunt u raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl) of van de Nederlandse Vereniging van Banken [www.nvb.nl](http://www.nvb.nl). U kunt de Gedragscode ook opvragen bij de Nederlandse Vereniging van Banken (Postbus 3543, 1001 AH Amsterdam, telefoon 020 - 550 28 88).

