

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Banken 2017

Dies ist eine Übersetzung des ursprünglichen niederländischen Textes. Diese Übersetzung wird den Kunden zweckdienlich zur Verfügung gestellt. Der ursprüngliche niederländische Text ist verbindlich und bleibt im Falle von Unstimmigkeiten zwischen dem niederländischen Text und der englischen bzw. deutschen Übersetzung maßgebend.

Wir sind uns als Bank bewusst von unserer gesellschaftlichen Verantwortung. Wir wollen eine zuverlässige, zweckmäßige und transparente Bank sein. Daher berücksichtigen wir die Interessen all unserer Kunden, Mitarbeiter, Aktionäre, anderer Investoren und die Gesellschaft als Ganzes bestmöglich.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind im Einvernehmen zwischen der niederländischen Vereinigung der Banken (Nederlandse Vereniging van Banken – NVB) und dem Verbraucherverband (Consumentenbond) erstellt. Dies hat im Rahmen der Koordinierungsgruppe Selbstregulierungsvertretung des Wirtschafts- und Sozialrats (Sociaal-Economische Raad – SER) stattgefunden. Auch gab es Beratungen mit dem Verbund Niederländischer Unternehmen und dem Niederländischen Christlichen Arbeitgeberverband (Verbond van Nederlandse Ondernemingen en het Nederlands Christelijk Werkgeversverbond - VNO-NCW), dem Verband der Mittel- und Kleinstbetriebe NL (MKB-Nederland), der Land- und Gartenbauorganisation der Niederlande (LTO Nederland) und den Unternehmern in den Niederlanden (ONL).

Die AGB treten ab dem 1. März 2017 in Kraft. Der Text wurde am 29. August 2016 durch die niederländische Bankenvereinigung unter der Nummer 60/2016 in der Gerichtskanzlei in Amsterdam eingereicht.

Artikel 1 Anwendungsbereich

Die AGB gelten für alle Produkte und Dienstleistungen und die gesamte Beziehung zwischen Ihnen und uns. Regeln, die allein für ein Produkt oder eine Dienstleistung gelten, finden Sie in der dafür geltenden Vereinbarung oder den dafür entsprechenden Sonderkonditionen.

1. In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind Grundregeln aufgenommen, an die wir und Sie uns halten müssen. Diese gelten für alle Produkte und Dienstleistungen, die Sie von uns in Anspruch nehmen oder nehmen werden und die gesamte Beziehung, die Sie mit uns haben oder eingehen werden. Es betrifft hier die Rechte und Pflichten von Ihnen und uns.
2. Für unsere Dienstleistungen schließen Sie eine oder mehrere Vereinbarungen mit uns über Produkte oder Dienstleistungen, die Sie von uns in Anspruch nehmen. Sollte in der Vereinbarung eine Bestimmung im Widerspruch zu den AGB stehen, gelten diese vor den AGB.
3. Wenn Sie einen Vertrag für ein Produkt oder eine Dienstleistung abschließen, können für die Vereinbarung besondere Bedingungen gelten. In diesen besonderen Bedingungen stehen Regeln, die speziell für das jeweilige Produkt oder eine Dienstleistung gelten. Ein Beispiel der besonderen Bedingungen ist:

„Es kann sein, dass Sie eine Vereinbarung abschließen, um ein Girokonto zu eröffnen. Bei dieser Vereinbarung können dann besondere Bedingungen für Zahlungen gelten.“

Wenn in den besonderen Bedingungen eine Bestimmung steht, die im Widerspruch zu den AGB steht, gilt diese vor den AGB. Wenn Sie ein Verbraucher sind, kann diese Bestimmung keine Rechte gewähren oder Schutz reduzieren, die Ihnen durch die AGB eingeräumt werden.

4. Weiterhin gilt folgendes:
 - a) Es kann sein, dass Sie selbst auch allgemeine Geschäftsbedingungen nutzen (z.B. wenn Sie ein Unternehmen haben). Dann gelten die AGB und nicht Ihre eigenen Geschäftsbedingungen. Ihre eigenen Geschäftsbedingungen gelten nur, wenn wir dies schriftlich mit Ihnen vereinbaren.
 - b) Es kann sein, dass Sie (auch) eine Beziehung mit einer ausländischen Niederlassung von uns haben. Diese kann regionale Bestimmungen haben, zum Beispiel, weil diese besser das Gesetz des Landes reflektieren.

Wenn in den örtlichen Geschäftsbedingungen eine Bestimmung steht die im Widerspruch zu einer Bestimmung in den AGB oder einer Bestimmung in den niederländischen besonderen Bedingungen steht, dann gelten in diesem Zusammenhang die örtlichen Geschäftsbedingungen.

Artikel 2 Sorgfaltspflicht

Wir haben eine Sorgfaltspflicht. Sie sind auch uns gegenüber zur Sorgfalt verpflichtet und dürfen von unseren Dienstleistungen keinen Missbrauch machen.

1. Wir sind im Rahmen unserer Dienstleistung sorgfältig und berücksichtigen dabei bestmöglich Ihre Interessen. Wir tun dies in einer Weise, die der Art der Dienstleistung entspricht. Diese wichtige Regel gilt immer. Andere Regeln in den AGB oder in den für Produkte oder Dienstleistungen geltenden Abkommen und die damit verbundenen besonderen Geschäftsbedingungen können dies nicht verändern.

Wir streben danach, allgemeinverständlichen Produkten und Dienstleistungen anzubieten. Wir bemühen uns auch, verständliche Informationen über diese Produkte und Dienstleistungen und deren Risiken zu schaffen.

2. Sie sind uns gegenüber sorgfältig und berücksichtigen nach bestem Gewissen unsere Interessen. Sie arbeiten mit daran, dass wir unsere Dienstleistungen korrekt durchführen und unseren Verpflichtungen nachkommen können. Hiermit meinen wir nicht nur unsere Verpflichtungen Ihnen gegenüber, sondern z.B. auch Verpflichtungen, die wir im Zusammenhang mit unserer Dienstleistung an Sie gegenüber Aufsichtsbehörden oder Steuer- oder anderen Behörden (national, international oder supranational) haben. Sie geben uns, wenn wir darum bitten, die Informationen und Unterlagen, die wir benötigen. Wenn es Ihnen deutlich wird, dass wir diese Informationen oder erforderlichen Dokumentationen benötigen, übermitteln Sie uns diese selbstredend.

Sie können unsere Dienstleistungen oder Produkte nur für den beabsichtigten Zweck verwenden und hiervon keinen Missbrauch machen (lassen). Denken Sie bei Missbrauch z.B. an Straftaten oder Aktivitäten, die schädlich sind für uns oder unseren Ruf oder die den Betrieb und die Zuverlässigkeit des Finanzsystems schaden können.

Artikel 3 Aktivitäten und Zweckbestimmungen

Wir bitten Sie um Informationen, um Missbrauch zu verhindern und Risiken zu bewerten.

1. Die Banken haben eine Schlüsselrolle im nationalen und internationalen Finanzsystem. Leider werden unsere Dienstleistungen manchmal missbraucht, zum Beispiel im Rahmen der Geldwäsche. Wir wollen Missbrauch vorbeugen und müssen diese dem Gesetz entsprechend auch tun. Wir benötigen hierfür Informationen von Ihnen. Diese Information kann zum Beispiel auch notwendig sein für die Beurteilung unserer Risiken oder den reibungslosen Ablauf unserer Dienstleistungen. Deshalb informieren Sie uns, wenn wir Sie fragen, zumindest über:

- a) Ihre Aktivitäten und Absichten
- b) warum Sie ein Produkt oder eine Dienstleistung von uns nehmen oder nehmen wollen
- c) wie sind Sie an Ihr Geld, Wertpapiere oder andere Geschäfte gekommen sind, die Sie bei uns oder über uns unterbringen.

Des Weiteren stellen Sie uns auch alle Informationen bereit, die wir brauchen, um zu bestimmen, in welchem (n) Land (Ländern) Sie steuerlich ansässig sind.

- 2. Sie arbeiten daran mit, dass wir die Informationen überprüfen können. Bei der Verwendung der Informationen halten wir die geltenden Datenschutzbestimmungen ein.

Artikel 4 Nicht-öffentliche Informationen

Nicht-öffentliche Informationen verwenden wir nicht.

- 1. Bei unserer Dienstleistung an Sie können wir von Informationen Gebrauch machen, die wir von Ihnen erhalten. Wir können auch beispielsweise Informationen verwenden, die öffentlich zugänglich sind. Öffentliche Informationen sind Informationen, die jedem bekannt sein können, zum Beispiel, weil die Informationen in der Zeitung stehen oder im Internet zu finden sind.
- 2. Es kann sein, dass wir mit Ihnen außerhalb unserer Geschäftsbeziehung Informationen haben, die nicht öffentlich ist. Sie dürfen nicht von uns verlangen, dass wir diese Informationen für unsere Dienstleistung verwenden. Diese Informationen können vertraulich oder kurssensibel sein. Ein Beispiel:
Es kann sein, dass bei uns vertraulich bekannt ist, dass ein börsennotiertes Unternehmen finanziell schlecht oder sogar sehr gut steht. Wir dürfen diese Informationen nicht nutzen im Rahmen einer Anlageberatung mit Ihnen.

Artikel 5 Einschaltung Dritter

Wir können andere hinzuziehen. Wenn wir dies tun, müssen wir sehr sorgfältig vorgehen.

- 1. Wir können im Rahmen unserer Dienstleistungen Dritte einschalten und Arbeitsleistungen auslagern. Wenn wir dies tun bei der Ausführung einer Vereinbarung mit Ihnen, verändert für Sie nicht der Ansprechpartner oder Kontaktperson. Einige Beispiele:
 - a) Unternehmen, Wertpapiere, Effekten oder Finanzinstrumente können wir durch Dritte bewahren lassen. Wir können dies in Ihrem Namen oder unter eigenem Namen machen.
 - b) Bei der Ausführung von Zahlungen sind auch andere beteiligt.

Wir können andere einschalten bei unserer Geschäftsführung, zum Beispiel um unsere Systeme funktionsfähig zu halten.

- 2. Es kann sein, dass Sie uns eine Vollmacht geben für eine oder mehrere bestimmte Rechtshandlungen. Mit dieser Vollmacht können wir derartige Rechtshandlungen in Ihrem Namen durchführen. Sie sind dann daran gebunden. Für Vollmachten, die wir von Ihnen haben, gilt in jedem Fall:
 - a) Wenn bei der Durchführung eine Gegenpartei betroffen ist, können wir selbst auch als Gegenpartei auftreten. Ein Beispiel:
Wir haben Ihre Vollmacht, um u.a. Vermögenswerte, die Sie bei uns halten, an uns selbst zu verpfänden (Artikel 24 Absatz 1 ABV). Wenn wir diese Vollmacht verwenden, verpfänden wir Ihre Vermögenswerte in Ihrem Namen an uns.
 - b) Wir können die Vollmacht auch an Dritte weitergeben. Dritte können dann die Vollmacht verwenden. Wir sind sehr sorgfältig bei der Wahl von Dritten, denen wir die Vollmacht geben.

- c) Wenn unser Unternehmen (teilweise) von einem anderen fortgesetzt wird, zum Beispiel aufgrund einer Verschmelzung oder Spaltung, kann der Dritte auch von der Vollmacht Gebrauch machen.
3. Wir wählen Dritte, die wir einschalten, mit der größten Sorgfalt aus. Haben Sie selbst Dritte eingeschaltet oder einberufen, dann liegen die Folgen dieser Auswahl bei Ihnen.

Artikel 6 Risiko der Versendungen

Für wen gilt das Risiko von Versendungen?

1. Es kann sein, dass wir in Ihrem Auftrag Geld oder Wertpapiere (wie z.B. Aktien oder Anleihen) versenden. Das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung des Versands geht dann zu unseren Lasten. Wenn die Übertragung verloren geht, ersetzen wir Ihnen den Wert.
2. Es kann auch sein, dass wir in Ihrem Auftrag andere Waren oder Wertpapiere versenden, wie z.B. einen Eigentumsnachweis bestimmter Güter (z.B. ein Frachtbrief im Seegüterverkehr). Das Risiko von Verlust oder Beschädigung dieser Sendung geht zu Ihren Lasten. Sofern wir Schäden verursachen durch nachlässiges Verhalten bei der Versendung, gehen die Unkosten des Schadens zu unseren Lasten.

Artikel 7 Informationen über Sie und Ihre Vertreter

Wir benötigen Informationen über Sie und Ihre Vertreter. Änderungen geben Sie bitte direkt an uns weiter.

1. Information

Wir sind gesetzlich verpflichtet, Ihre Identität zu überprüfen. Wenn wir Sie darum fragen, geben Sie uns bitte unter anderem die folgenden Informationen:

a) *Informationen über natürliche Personen:*

i. Vor- und Nachnamen, Geburtsdatum, Adresse und Sozialversicherungsnummer/TIN.

Sie tragen zur Kontrolle Ihrer Identität bei, indem Sie uns Ihren gültigen Identitätsausweis in Form eines Reisepasses vorlegen.

ii. Familienstand und Familien- oder Partnerschaftsverträge.

Von dieser Information kann abhängen, ob Sie für bestimmte Handlungen eine gegenseitige Zustimmung benötigen oder dass Sie eventuell gemeinsames Vermögen haben, auf die Forderungen eintreibbar sind.

b) *Informationen über Geschäftskunden:*

Rechtsform, Registernummer in das Handelsregister und / oder andere Register, satzungsmäßiger Sitz, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, Einsicht in Eigentums- und Kontrollstruktur.

Sie arbeiten daran mit, dass wir diese Informationen überprüfen können. Wir verwenden diese Informationen, um gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen oder für unsere Dienstleistung Ihnen gegenüber.

Auch von Ihrem Vertreter können wir diese Informationen benötigen. Ihr Vertreter muss die Informationen an uns geben und uns helfen, um diese Informationen überprüfen zu können. Der Vertreter kann zum Beispiel sein:

- a) ein gesetzlicher Vertreter eines Minderjährigen (in der Regel Mutter / Vater)
- b) ein Treuhänder
- c) ein Verwalter einer juristischen Person.

2. Änderungen weiterleiten

Datenänderungen über Sie und Ihre Vertreter sollten uns sofort mitgeteilt werden. Dies ist wichtig für die Erfüllung unserer gesetzlichen Verpflichtungen und unseren Dienstleistung Ihnen gegenüber.

Es kann auch sein, dass Sie erst keinen Vertreter für Ihre Bankangelegenheiten brauchen, später aber

schon. Dies sollte unverzüglich an uns weitergegeben werden. Denken Sie dabei an folgende Situationen:

- a) Ihr Vermögen wird verwaltet
- b) Sie kommen unter Vormundschaft
- c) Sie treten in eine Schuldenregelung, erhalten eine (vorübergehende) Aussetzung von Zahlungen oder sind bankrott, oder
- d) Sie können aus einem anderen Grund selbst keine Rechtshandlungen (unantastbar) mehr durchführen.

3. Speichern von Informationen

Wir können Informationen aufzeichnen und speichern. Manchmal sind wir dazu verpflichtet. Dazu gehört auch, dass wir von Dokumenten, woraus Informationen hervorgehen, z.B. Reisepass, eine Kopie für unsere Administration machen. Wir halten uns hierbei an die geltenden Datenschutzbestimmungen.

Artikel 8 Unterschrift

Warum benötigen wir eine Unterschriftenprobe von Ihnen?

1. Es kann erforderlich sein, dass Sie Ihre Unterschrift verwenden, um Ihre Zustimmung für einen Auftrag oder eine andere Transaktion zu erteilen, die Sie von uns ausführen lassen. Es gibt handschriftliche Unterschriften und elektronische Unterschriften. Um Ihre handgeschriebene Unterschrift erkennen zu können, wollen wir wissen, wie diese aussieht. Wir können Sie bitten, um eine Unterschriftenprobe abzugeben und dabei weitere Anweisungen zu geben. Sie kommen dann diesen nach. Dies gilt auch für Ihre Vertreter.
2. Wir können uns auf Ihre Unterschriftenprobe verlassen, bis Sie uns mitteilen, dass Ihre Handschrift sich geändert hat. Dies gilt auch für die Unterschrift des Vertreters.
3. Es kann sein, dass Sie oder Ihr Vertreter in verschiedenen Rollen vor uns auftreten. Es ist nämlich möglich, selbst Kunde zu sein und daneben Vertreter von einer oder mehrerer Personen zu sein. So kann es sein, dass Sie selbst Kunde eines Girokontos bei uns sind und Sie auch von einem anderen Kunden die Vollmacht haben, um Zahlungen von seinem Konto zu tätigen. Wenn Sie oder Ihr Vertreter uns in einer Rolle eine Unterschriftenprobe zur Verfügung stellen, kann dieser Nachweis auch in allen anderen Rollen herangezogen werden, in denen Sie oder Ihre Vertreter mit uns in Kontakt treten.

Artikel 9 Vertretung und Vollmacht

Sie können sich von jemandem vertreten lassen, jedoch können wir Regeln dazu festlegen. Änderungen müssen sofort von Ihnen mitgeteilt werden. Sie und Ihre Vertreter informieren sich gegenseitig.

1. Vertretung

Sie können sich durch einen Bevollmächtigten oder einen anderen Vertreter vertreten lassen. Wir können Regeln und Einschränkungen festlegen für eine Vertretung.

Denken Sie zum Beispiel an Regeln über die Form und den Inhalt einer Vollmacht. Wenn Ihr Vertreter in Ihrem Namen handelt, sind Sie daran gebunden.

Wir sind nicht verpflichtet, (weiterhin) mit Ihrem Vertreter zu handeln. Es kann sein, dass wir diese Zusammenarbeit verweigern, zum Beispiel durch:

- a) Beschwerde gegen die Person des Vertreters (z.B. wegen schlechten Benehmens)
- b) Zweifel an der Gültigkeit oder dem Inhalt der Vertretungsbefugnis.

Ihr Bevollmächtigter kann seine Vollmacht nicht übertragen an einen anderen, außer wenn wir dies genehmigen. Dies ist wichtig, um zu verhindern, dass Ihr Konto missbraucht werden kann.

2. Änderung der Vertretung

Wenn die Vertretungsbefugnis (oder dessen Vertreter) sich ändert oder nicht (mehr) besteht, teilen Sie uns dies bitte umgehend schriftlich mit. Solange wir diese Mitteilung von Ihnen nicht erhalten haben, können wir annehmen, dass die Vertretungsbefugnis unverändert besteht. Sie können nicht davon ausgehen, dass wir auf andere Weise, z.B. durch öffentliche Register in Kenntnis gebracht werden, dass die Befugnis geändert wurde oder nicht (mehr) besteht.

Nach Ihrer Mitteilung, dass die Befugnis Ihres Vertreters geändert ist oder nicht (mehr) existiert, haben wir einige Zeit nötig, um unsere Dienstleistung hierauf anzupassen. Es kann sein, dass Ihr Vertreter vor oder einige Zeit nach dieser Mitteilung noch einen Auftrag erteilt hat. Wenn dessen Ausführung redlich nicht ganz vermieden werden kann, sind Sie daran gebunden.

3. Ihr Vertreter hält sich an die gleichen Regeln wie Sie. Sie informieren sich gegenseitig.

Alle Regeln, die für Sie gelten in Ihrer Beziehung mit uns, gelten auch für Ihren Vertreter. Sie sind dafür verantwortlich, dass Ihr Vertreter sich daran hält. Auch müssen Sie und Ihr Vertreter sich regelmäßig über alles informieren, was in Ihrer Beziehung mit uns von Interesse sein kann. Ein Beispiel:

Ihr Vertreter hat eine Bankkarte, die er oder sie in Ihrem Namen verwenden kann.

Der Vertreter muss sich an die gleichen Sicherheitsvorkehrungen halten wie Sie.

Wenn wir Ihnen diese Regeln bekannt geben, leiten Sie diese sofort an Ihren Vertreter weiter.

Artikel 10 Personenbezogene Daten

Wie gehen wir mit personenbezogenen Daten um?

1. Wir dürfen personenbezogenen Daten von Ihnen und Ihrem Vertreter verarbeiten. Dies gilt auch für Informationen über Produkte und Dienstleistungen, die Sie von uns abnehmen. Personenbezogene Daten sind Angaben die Informationen über eine bestimmte Person geben.
Denken Sie zum Beispiel an Informationen wie Geburtsdatum, Adresse oder Geschlecht. Die Verarbeitung personenbezogener Daten bedeutet unter anderem das Zusammentragen, Speichern und deren Nutzung.

Wenn wir mit anderen Rechtspersonen eine Gruppe bilden, können die Informationen innerhalb dieser Gruppe ausgetauscht und verarbeitet werden. Wir können personenbezogene Daten auch mit Dritten austauschen, die wir im Rahmen unserer Geschäftsführung oder der Ausführung unserer Dienstleistungen konsultieren.

Denken Sie dabei zum Beispiel an Dritte, die wir aufgrund unserer Systemwartungen einschalten oder bei der Verarbeitung von Daten im Rahmen des Zahlungsverkehrs.

Wir halten uns dabei an die bestehenden gesetzlichen Vorschriften sowie unseren Verhaltenskodex.

2. Beim Austausch von Daten kann es sich ergeben, dass Informationen in Länder geraten, in denen personenbezogenen Daten weniger geschützt sind als in den Niederlanden. Die zuständigen Behörden der Länder, in denen sich personenbezogene Daten während oder nach der Verarbeitung befinden, können zu diesen Daten Nachforschungen betreiben.

Artikel 11 (Video- und Ton-) Aufnahmen

Machen wir Video- / Tonaufnahmen von Ihnen?

1. Manchmal machen wir Video- und / oder Tonaufnahmen im Rahmen unserer Dienstleistung. Es kann sein, dass Sie darin vorkommen. Wenn wir Aufnahmen machen, halten wir uns dabei an die bestehenden

gesetzlichen Vorschriften und unseren Verhaltenskodex. Wir machen zum Beispiel Aufnahmen für:

a) *Eine gute Geschäftsführung und Qualitätssicherung*

Wir können z.B. Telefongespräche aufzeichnen für Schulungszwecke unserer Mitarbeiter.

b) *Nachweiskontrolle*

Wir können z.B. eine Aufnahme machen von:

i. einem Auftrag, den Sie uns telefonisch erteilt haben, oder

ii. einer telefonischen Nachricht, die Sie an uns mitteilen über den Verlust oder Diebstahl von Ihrer EC-Karte.

c) *Verbrechensbekämpfung*

Ein Beispiel: Videoaufnahmen an Geldautomaten.

2. Wenn Sie Recht auf eine Kopie einer Bild- und / oder Tonaufnahme oder des geschriebenen Textes einer Tonaufnahme haben, geben Sie uns erst die Informationen, die uns helfen, um die Aufnahme zurückzufinden. Denken Sie dabei an den Ort, Datum und Uhrzeit der Aufnahme.

Artikel 12 *Kontinuität der Dienstleistungen*

Wir versuchen dafür zu sorgen, dass Einrichtungen gut funktionieren. Störungen und Unterbrechungen können jedoch auftreten.

Unsere Dienstleistung ist abhängig von (technischen) Einrichtungen wie Apparatur, Computer, Software, Systeme, Netzwerke und das Internet. Wir versuchen sicherzustellen, dass diese Einrichtungen gut funktionieren. Was können Sie hiervon erwarten?

Nicht, dass es nie zu einem Ausfall oder einer Unterbrechung kommen wird. Leider sind die nicht immer vermeidbar. Wir haben auch nicht immer selbst Einfluss darauf. Manchmal ist eine (kurze) Unterbrechung in der Dienstleistung erforderlich im Rahmen von Wartungsarbeiten. Wir bemühen uns, innerhalb vernünftiger Grenzen, Ausfälle und Unterbrechungen zu vermeiden oder anderenfalls innerhalb einer angemessenen Frist eine Lösung zu erreichen.

Artikel 13 *Tod des Kunden*

Nach dem Ableben.

1. Wenn Sie verstorben sind, muss so schnell wie möglich schriftlich eine Mitteilung an uns gegeben werden, beispielsweise durch einen Familienangehörigen.

Es kann sein, dass Sie uns vor Ihrem Ableben noch einen Auftrag gegeben haben. Denken Sie hier z.B. an einen Zahlungsauftrag. Bis wir schriftlich Kenntnis von Ihrem Ableben erhalten haben, können wir Aufträge von Ihnen oder Ihrem Vertreter weiterhin auszuführen.

Nach der Mitteilung über das Ableben benötigen wir noch etwas Zeit, um unsere Dienstleistungen anzupassen. Dadurch kann es passieren, dass wir einen Auftrag, den wir vor oder nach der Mitteilung des Ablebens erhalten, dennoch (weiterhin) ausführen. Ihr Vermächtnis ist daran gebunden, auch wenn die Ausführung redlich unvermeidlich gewesen ist.

2. Wenn wir um einen Erbschein bitten, muss derjenige, der im Namen Ihres Nachlasses handelt, uns diesen vorlegen. Dieser Erbschein muss von einem niederländischen Notar erstellt sein. Abhängig vom Umfang des Nachlasses und anderer Faktoren können auch andere Unterlagen oder Informationen für uns ausreichend sein.
3. Es kann sein, dass Sie mehr als einen Erben haben. Informationsanfragen von vereinzelt Erben brauchen wir nicht zu erfüllen. Denken Sie hier z.B. an Informationen über Zahlungen über Ihr Konto.

4. Es kann sein, dass Hinterbliebene nicht wissen, wo der Verstorbene Konten anhielt. Sie können diese Informationen beim Digitalschalter abfragen, den Banken gemeinsam hierfür eingerichtet haben auf der Webseite der Niederländischen Bankenvereinigung (NVB) oder einer anderen für diesen Zweck gegründeten Einrichtung.

Artikel 14 Mitteilungen an den Kunden

Wohin senden wir Mitteilungen an Sie?

1. Verschiedene Möglichkeiten, um mit Ihnen zu kommunizieren

Wir können auf verschiedene Weise mit Ihnen kommunizieren. Zum Beispiel, per Post, Telefon, E-Mail oder Online-Banking.

2. Post

Sie stellen sicher, dass wir immer Ihre richtige Adresse haben. So können wir für Sie bestimmte Erklärungen, Berichte, Verzeichnisse, Dokumente und andere Informationen zur richtigen Adresse senden. Ihre Adressänderung geben Sie bitte so schnell wie möglich an uns weiter.

Wenn Ihre Adresse auf Veranlassung von Ihnen nicht (mehr) bei uns bekannt ist, können wir auf Ihre Kosten untersuchen (lassen), was Ihre Adresse ist. Wenn Ihre Adresse nicht (mehr) bei uns bekannt ist, können wir Dokumente, Erklärungen und andere Informationen in unserer Geschäftsstelle zurückhalten. Diese gelten dann als von Ihnen empfangen.

Es kann sein, dass Sie zusammen mit einem oder mehreren ein Produkt oder eine Dienstleistung von uns in Anspruch nehmen. Post für gemeinsame Kunden senden wir an die bei uns gemeldete Adresse. Wenn gemeinsame Kunden sich zusammen nicht (mehr) einig sind an welche Adresse wir Post senden sollen, bestimmen wir selbst an welche der genannten Adressen wir die Post senden.

3. Internet-Banking

Wenn Sie bei uns Internet-Banking haben, können wir dort Erklärungen, Berichte, Verzeichnisse, Dokumente und andere Informationen für Sie notieren. Sie stellen sicher, dass Sie diese Nachrichten so schnell wie möglich lesen. Unter Internet-Banking verstehen wir in den AGB die elektronische Umgebung, die wir für Sie eingerichtet haben als sicheren Kommunikationskanal zwischen Ihnen und uns.

Denken Sie beim Internet-Banking auch an Mobile Banking und (andere) für Ihre Bankdienstleistungen vereinbarte Apps oder vergleichbare Funktionalitäten.

4. E-Mail

Es kann sein, dass wir mit Ihnen vereinbaren, dass wir Sie per E-Mail benachrichtigen. In diesem Fall stellen Sie sicher, dass Sie diesen Bericht so schnell wie möglich lesen.

Artikel 15 Niederländische Sprache

In welcher Sprache kommunizieren wir mit Ihnen und wann ist eine Übersetzung nötig?

1. Die Kommunikation zwischen Ihnen und uns erfolgt in niederländischer Sprache. Das ist anders, wenn wir mit Ihnen dahingehend etwas anderes vereinbart haben. Im internationalen Geschäftsbankenverkehr wird oft Englisch als Sprache gewählt.

2. Wenn Sie ein Dokument für uns haben in einer anderen Sprache als der niederländischen, können wir eine Übersetzung in niederländischer Sprache verlangen. Eine Übersetzung in eine andere Sprache ist nur zulässig, wenn wir uns einig sind. Die Kosten für die Übersetzung gehen zu Ihren Lasten. Die Übersetzung muss erfolgen durch:
 - a) einen Übersetzer, der in den Niederlanden für die Sprache des Dokuments vereidigt ist, oder
 - b) jeder andere, den wir für angemessen halten.

Artikel 16 Verwendung von Kommunikationsmitteln

Sorgfalt und Sicherheit bei der Kommunikation.

Um zu vermeiden, dass in der Kommunikation Fehler auftreten, gehen Sie bitte sicher und sorgfältig mit Kommunikationsmitteln um. Das bedeutet, dass Sie Ihren Computer oder andere Geräte so gut wie möglich schützen gegen Viren, schädliche Software (Malware, Spyware) und anderen Missbrauch.

Artikel 17 Daten und Aufträge

Informationen, die wir von Ihnen benötigen für unsere Dienstleistungen.

1. Für die Ausführung unserer Dienstleistungen benötigen wir von Ihnen Informationen. Wenn wir Sie darum fragen, geben Sie uns diese. Es kann auch sein, dass wir Sie nicht um Informationen fragen, Sie aber verstehen sollten, dass wir diese benötigen. Auch die Informationen geben Sie uns. Ein Beispiel:

Angenommen, Sie haben für Ihre Anlagen ein Anlegerprofil. Wenn sich etwas ändert, wodurch finanzielle Risiken weniger akzeptabel für Sie sind, müssen Sie selber Ihr Anlegerprofil ändern.
2. Ihre Aufträge, Mitteilungen und andere Erklärungen sollten rechtzeitig, deutlich, vollständig und richtig sein. Wenn Sie z. B. eine Zahlung vornehmen möchten, geben Sie die richtige Kontonummer an, an wen die Zahlung gehen muss. Wir können weitere Vorkehrungen treffen für Ihre Aufträge, Mitteilungen oder andere Erklärungen an uns. Wenn wir dies tun, halten Sie sich daran. Wenn wir zum Beispiel ein Formular oder Kommunikationsmittel vorschreiben, verwenden Sie dieses.
3. Verträge, die nicht unseren Regeln entsprechen, müssen wir nicht durchführen. Wir können die Durchführung verweigern oder verzögern. Wir informieren Sie darüber.

In besonderen Fällen können wir einen Auftrag oder eine Dienstleistung verweigern, auch wenn alle Anforderungen erfüllt sind. Dies gilt z.B. wenn wir das Vermuten von Missbrauch haben.

Artikel 18 Beweiskraft und Aufbewahrungsfristen von Bankunterlagen

Unsere Bankunterlagen geben volle Beweise wieder, aber Sie können Gegenbeweise liefern.

1. Wir verwalten die Rechte und Pflichten, die Sie haben oder in Ihrer Beziehung mit uns haben werden. Hieran werden gesetzlich hohe Anforderungen gestellt. Unsere Bankunterlagen gelten in der Beziehung zu Ihnen als voller Beweis, allerdings können Sie anzeigen, dass der Nachweis nicht stimmt.
2. Das Gesetz schreibt vor, wie lange wir unsere Bankunterlagen bewahren müssen. Nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen können wir die Bankunterlagen vernichten.

Artikel 19 Kontrollangaben und Ausführung von Aufträgen, Fehlermeldungen und zuvor erteilte Angaben

Sie müssen unsere Angaben und die Ausführung von Aufträgen prüfen und Fehler melden. Regelung von zuvor erteilten Angaben.

1. Überprüfung der Angaben und Ausführung von Aufträgen

Wenn Sie Internet-Banking bei uns machen, können wir unsere Angaben an Sie weitergeben, in dem wir diese im Internet-Banking notieren. Denken Sie bei Angaben zum Beispiel an Bestätigungen, Kontoübersichten, Buchungen oder andere Angaben. Angaben, die wir für Sie im Internet-Banking notieren, überprüfen Sie bitte so schnell wie möglich auf Fehler bzw. Unvollständigkeiten. Unter Internet-Banking verstehen wir in den AGB die elektronische Umgebung, die wir für Sie als einen sicheren Kommunikationskanal zwischen Ihnen und uns eingerichtet haben. Denken Sie bei Internet-Banking auch an Mobile Banking und (andere) für Ihre Bankdienstleistungen vereinbarte Apps oder ähnliche Funktionalitäten.

Auch schriftliche Angaben, die Sie von uns erhalten, überprüfen Sie bitte so schnell wie möglich auf Fehler bzw. Unvollständigkeiten. Als Datum der Versendung eines Auftrages gilt das Datum, an dem dies nach unseren Aufzeichnungen gemacht wurde. Dieses Datum basiert sich auf z.B. eine Kopie des Auftrages oder einer Versandliste.

Dies erledigen Sie so schnell wie möglich. Das gleiche gilt für Aufträge, die Ihr Vertreter in Ihrem Namen abgibt.

2. Fehler melden und Schadensbegrenzung

Für Fehler, die wir bei der Erfüllung unserer Dienstleistungen machen, gilt Folgendes:

a) Wenn Sie einen Fehler (z.B. in einem Auftrag) entdecken, müssen Sie uns dies unverzüglich melden. Dies ist wichtig, weil der Fehler dann einfacher korrigiert und der Schaden möglicherweise verhindert werden kann. Außerdem ergreifen Sie alle angemessenen Maßnahmen, um zu verhindern, dass der Fehler (weiteren) Schaden verursachen kann. Ein Beispiel:

Sie haben uns einen Auftrag gegeben, 1.000 Aktien von Ihnen zu verkaufen und Sie sehen, dass wir nur 100 verkauft haben. Wenn Sie wollen, dass Ihr Auftrag doch noch vollständig ausgeführt wird, melden Sie dies bitte sofort an uns. Wir können dann die restlichen 900 für Sie verkaufen. So kann der Schaden durch mögliche Kursstürze begrenzt oder verhindert werden.

Es kann auch sein, dass Sie einen Auftrag von uns erwarten, diesen aber nicht erhalten. Sie melden dies so schnell wie möglich an uns. Denken Sie hier z.B. daran, dass Sie einen Kontoauszug erwarten können, diesen aber nicht erhalten. Wir können Ihnen diesen Auftrag noch immer zusenden. Sie können diesen dann auf Fehler überprüfen.

b) Wenn wir einen Fehler entdecken, versuchen wir diesen so schnell wie möglich zu korrigieren. Ihre Zustimmung ist hierfür nicht erforderlich. Wenn eine zuvor erteilte Anweisung sich fehlerhaft erweist, erhalten Sie eine weitere Aufstellung. Darin können Sie dann sehen, dass der Fehler behoben ist.

c) Im Falle eines Schadens können Sie, abhängig von den Umständen, Anspruch auf eine Entschädigung haben.

3. Bereits zur Verfügung gestellte Informationen

Informationen, die wir Ihnen bereits zur Verfügung gestellt haben, erhalten Sie nochmals, wenn Sie darum fragen und Ihre Anfrage angemessen ist. Wir können Ihnen hierfür unter Umständen Gebühren berechnen, über die wir Sie vorab informieren. Wir brauchen Informationen, die wir Ihnen zuvor zur Verfügung gestellt haben, nicht erteilen, wenn wir dafür einen guten Grund haben.

Artikel 20 Genehmigung der Bankangaben

Nach 13 Monaten gelten unsere Angaben als von Ihnen genehmigt.

Es kann vorkommen, dass Sie mit einer unserer Angaben nicht einverstanden sind (wie z.B. eine Bestätigung, Kontoauszug, Rechnung oder andere Daten). Natürlich können Sie gegen diese Angaben Widerspruch erheben, aber hier gelten Regeln. Wenn wir innerhalb von 13 Monaten nach der Bekanntmachung der Angaben keinen Widerspruch von Ihnen erhalten haben, gelten die Angaben als von Ihnen genehmigt. Das bedeutet, dass Sie an den Inhalt gebunden sind. Nur einen möglichen Rechenfehler müssen wir noch nach 13 Monaten korrigieren. Hinweis: Das bedeutet nicht, dass Sie 13 Monate Zeit haben, Ihren Widerspruch einzulegen.

Gemäß Artikel 19 AGB müssen Sie nämlich Angaben kontrollieren und uns Unrichtigkeiten und Unvollständigkeiten sofort melden. Wenn Sie das nicht tun, kann der Schaden zu Ihren Lasten gehen, auch wenn Sie innerhalb von 13 Monaten Widerspruch erhoben haben.

Artikel 21 Aufbewahrungs- und Geheimhaltungspflicht

Sie gehen sorgfältig mit Codes, Formularen und Karten um. Wenn Missbrauch plausibel ist, melden Sie uns das sofort.

1. Sie müssen sorgfältig und sicher mit Codes, Formularen und (Bank-)karten oder anderen Hilfsmitteln umgehen. So helfen Sie zu verhindern, dass diese in falsche Hände geraten oder dass jemand Missbrauch damit machen kann.
2. Es kann vorkommen, dass ein Code, Formular, (Bank)karte, oder andere Hilfsmittel in falsche Hände geraten oder dass jemand damit Missbrauch macht oder machen kann. Wenn Sie das wissen oder dies zumutbar annehmen, melden Sie es sofort an uns. Durch Ihre Meldung können wir versuchen, (weiteren) Missbrauch zu verhindern.
3. Berücksichtigen Sie bitte, dass wir noch andere Sicherheitsregeln stellen (wie die ‚Uniforme Veiligheidsregels Particulieren‘ – einheitliche Sicherheitsregeln für Privatpersonen).

Artikel 22 Gebühren und Vergütungen

Vergütungen für unsere Dienstleistungen und Änderungen in unseren Tarifen.

1. Für unsere Dienstleistung sind Sie an Tarife gebunden. Denken Sie hier z.B. an Provisionen, Zinsen und Kosten.
2. Wir informieren Sie so angemessen wie möglich über die Tarife unserer Vergütungen. Wir sorgen dafür, dass diese Informationen leicht zugänglich gemacht wird, wie z.B. auf unserer Website oder in unseren Geschäftsstellen. Wenn wir durch ein offensichtliches Versehen auf unserer Seite keine Vergütung oder Tarife mit Ihnen vereinbart haben, können wir Ihnen maximal eine Gebühr berechnen gemäß dem Tarif, den wir in vergleichbaren Fällen handhaben.
3. Wir können einen Tarif stets ändern, es sei denn, wir haben mit Ihnen für einen bestimmten Zeitraum einen festen Tarif vereinbart. Tarifänderungen können sich z.B. ergeben aufgrund von Marktbedingungen, Veränderungen in Ihrem Risikoprofil, Entwicklungen auf dem Geld- oder Kapitalmarkt, Umsetzungen von Gesetzen und Verordnungen oder Maßregeln unserer Aufsichtsbehörden.

Wenn wir diese Bestimmung verwenden, um unsere Tarife zu ändern, werden wir Sie so gut wie möglich im Voraus über die Tarifänderung informieren.

4. Wir können die Gebühren für unsere Dienstleistungen von Ihrem Konto abbuchen. Es kann passieren, dass durch diese Abbuchung ein Soll auf Ihrem Konto entsteht. Dieses Defizit decken Sie bitte sofort durch zusätzliches Geld auf Ihrem Konto gut zu schreiben. Sie müssen da selbst dran denken und dies auch machen, wenn wir nicht danach fragen. Sie brauchen das Defizit nicht auffüllen, wenn wir ausdrücklich mit Ihnen vereinbart haben, dass das Defizit zulässig ist.

Artikel 23 Gutschrift unter Vorbehalt

Angenommen, Sie erwarten über uns einen Zahlungseingang. Es kommt vor, dass wir bereit sind, Ihnen hierauf eine Anzahlung zu geben. Diese wird rückgängig gemacht, wenn bei dieser Zahlung doch etwas schief geht.

Wenn wir eine Zahlung für Sie erhalten, dann wird Ihnen dieser Betrag von uns gutgeschrieben. Manchmal kommt es vor, dass wir das Guthaben bereits für Sie buchen, während wir den Betrag noch nicht (endgültig) empfangen haben. Auf diese Weise können Sie das Geld bereits nutzen. Wir gewähren die Gutschrift unter Vorbehalt, so dass wir die Buchung der Gutschrift wieder rückgängig machen können, wenn wir selbst den Betrag nicht für Sie erhalten oder diesen wieder zurückgeben müssen. Es ist möglich, dass wir die Zahlung eines Schecks rückgängig machen, weil dieser sich nachträglich als falsch oder ungesichert herausstellt. Wenn es die Zahlung eines Schecks betrifft, verweisen wir Sie in diesem Zusammenhang auf die Zahlung unter Vorbehalt.

Bei der Umkehrung einer Buchung gelten die folgenden Regeln:

- a) Wenn die Währung bei der Buchung des Guthabens geändert wird, können wir den Vorgang rückgängig machen in die ursprüngliche Währungsart. Dies machen wir zum Tageskurs zum Zeitpunkt des Änderns.
- b) Es kann vorkommen, dass wir Kosten im Zusammenhang mit der Auflösung einer Buchung berechnen, die zu Ihren Lasten gehen. Das können z.B. die Kosten für den Rücktausch sein.

Artikel 24 Pfandrecht auf Ihr Guthaben

Sie geben uns ein Pfandrecht auf u.a. Ihr Guthaben bei uns und Anteile, die Sie über uns anlegen. Das Pfandrecht gibt uns Sicherheit für die Begleichung Ihrer Schulden.

1. Sie müssen uns Pfandgüter geben als Sicherheit für Ihre Schulden. Hier gilt:
 - a) Sie verpflichten sich, die folgenden Güter einschließlich Nebenrechten (inkl. Zinsen) an uns zu verpfänden:
 - i. alle (Geld-) Forderungen, die Sie bei uns haben oder haben werden (wobei es keine Rolle spielt, wie Sie die Forderung bekommen)
 - ii. alle nachfolgend genannten, sofern wir diese für Sie bei uns haben (werden), oder für Sie verwalten (werden), mit oder ohne Einschaltung Dritter und auch in einem Sammeldepot: bewegliches Vermögen, Wertpapiere, Münzgeld, Banknoten, Aktien, Wertpapiere und andere Finanzinstrumente
 - iii. alles, was anstelle der verpfändeten Güter tritt (wie eine Versicherungsauszahlung für den Verlust oder Beschädigung des Gutes). Diese Verpflichtung tritt in Kraft bei der Anwendung der AGB.
 - b) Die Verpfändung von Gütern dient als Sicherheit der Begleichung aller Schulden, die Sie uns gegenüber haben oder haben werden. Es spielt keine Rolle, wie die Schulden entstanden sind. Diese Schulden können entstehen, durch z.B. ein Darlehen, Kredit (Kontokorrent), gesamtschuldnerische Haftung, Bürgschaft oder eine Gewährleistung.
 - c) Sie geben die Güter, soweit möglich, als Pfand an uns. Diese Verpfändung tritt in Kraft bei der Anwendung der AGB.

d) Sie geben uns eine Vollmacht, um die Güter in Ihrem Namen an uns zu verpfänden und dies auch weiterhin im Wiederholungsfall zu tun. Sie müssen daher nicht selbst gesondert Pfändungsurkunden zu unterzeichnen. Für diese Vollmacht gilt darüber hinaus:

- i. Die Vollmacht beinhaltet auch, dass wir in Ihrem Namen alles Notwendige machen können was erforderlich oder nützlich ist für die Verpfändung, wie die Kommunikation derselben.
- ii. Diese Vollmacht ist unwiderruflich. Sie können die Vollmacht nicht widerrufen. Die Vollmacht endet sobald unsere Geschäftsbeziehung zu Ihnen endet und vollständig abgewickelt ist.
- iii. Wir können die Vollmacht auf einen anderen übertragen. Dies bedeutet, dass auch der andere die Verpfändung ausführen kann. Beispiel:

Wenn wir mit anderen Rechtspersonen eine Gruppe bilden, kann es zum Beispiel passieren, dass wir die Ausführung der Verpfändung an eine der anderen Rechtspersonen überlassen.

Diese Vollmachterteilung tritt in Kraft bei der Anwendung der AGB.

e) Sie garantieren uns, dass Sie befugt sind, die Güter an uns zu verpfänden. Sie versichern uns auch, dass andere darauf jetzt oder später kein (Pfand) Recht oder Titel haben oder beanspruchen können, es sei denn, wir vereinbaren ausdrücklich etwas anderes mit Ihnen.

2. Für das Pfandrecht an den Gütern gilt weiter:

a) Sie können uns um Freigabe von einem oder mehreren verpfändeten Gütern fragen. Diesem Wunsch müssen wir gerecht werden, sofern die restlichen Güter, auf die wir ein Pfandrecht haben, uns genug Deckung für die Schulden, die Sie bei uns haben oder haben werden, geben. Mit Freigabe meinen wir hier, dass Sie die Güter für Transaktionen im Zusammenhang mit der vereinbarten Dienstleistung (zum Beispiel Ihre Güter verwenden für Zahlungen) nutzen können. Bei Gütern, die wir für Sie bei uns haben bedeutet Freigabe, dass wir die Güter an Sie zurückgeben. Andere Formen der Freigabe sind möglich, wenn wir dies ausdrücklich mit Ihnen vereinbaren.

b) Wir können unser Pfandrecht ausüben, um unsere Forderungen von Ihnen bezahlt zu bekommen. Dazu bedeutet unter anderem:

- i. Wenn Sie in Verzug sind mit der Erfüllung unserer Forderungen gegen Sie, können wir die verpfändeten Güter verkaufen (lassen). Den Ertrag können wir verwenden für die Erfüllung unserer Ansprüche gegen Sie. Denken Sie bei Verzug, dass Sie z.B. zu einem bestimmten Zeitpunkt an uns zahlen müssen, dies aber nicht machen. Wir werden nicht mehr verpfändete Güter verkaufen (lassen), gemäß einer angemessenen Bewertung, die notwendig ist für die Erfüllung unserer Ansprüche Ihnen gegenüber.
- ii. Wenn wir ein Pfandrecht auf Forderungen haben von Ihnen an uns, können wir die Forderungen auch einziehen. Die erhaltene Zahlung können wir dann für die Erfüllung unserer Ansprüche gegen Sie nutzen, sobald die Forderungen fällig sind.
- iii. Wenn wir unser Pfandrecht für die Erfüllung unserer Ansprüche Ihnen gegenüber genutzt haben, werden wir Sie so bald wie möglich informieren.

Artikel 25 Verrechnung

Wir können Ihr Guthaben und Ihre Schulden bei uns gegenseitig verrechnen.

1. Wir können stets alle Forderungen, die wir bei Ihnen haben, verrechnen mit allen Forderungen, die Sie bei uns haben. Wenn wir verrechnen, bedeutet dies, dass wir unsere Forderung bei Ihnen „wegstreichen“ gegen einen gleichen Forderungsbetrag uns gegenüber. Wir können auch verrechnen, wenn:

- a) unsere Forderung nicht fällig ist
- b) Ihre Forderung nicht fällig ist
- c) die Forderungen in derselben Währung lauten
- d) unsere Forderung an Bedingungen geknüpft ist.

2. Wenn wir diesen Artikel verwenden möchten, um nicht fällige Forderungen zu verrechnen, gilt eine andere Einschränkung. Wir machen von dieser Verrechnungsbefugnis nur Gebrauch in folgenden Fällen:
 - a) Jemand pfändet Ihre Forderung uns gegenüber (zum Beispiel ein Pfandrecht auf das Guthaben Ihres Bankkontos) oder versucht, diese auf andere Weise einzufordern.
 - b) Jemand gewährt ein begrenztes Recht auf Ihre Forderung uns gegenüber (wie ein Pfandrecht auf das Guthaben Ihres Bankkontos).
 - c) Sie übertragen Ihre Forderung auf uns an jemanden anderen.
 - d) Sie sind zahlungsunfähig oder haben (vorübergehend) die Aussetzung der Zahlung angefragt.
 - e) Für Sie gilt eine gesetzliche Schuldensanierungsregelung oder eine andere Insolvenzregelung.

Diese Beschränkung gilt nicht, wenn die Forderungen in verschiedenen Währungssorten lauten. In diesem Fall können wir immer verrechnen.

3. Wenn wir in Übereinstimmung mit diesem Artikel verrechnen, werden wir Sie vorab, anderenfalls so schnell wie möglich danach informieren. Wir halten uns bei der Verrechnung an unsere Sorgfaltspflicht wie diese in Artikel 2 Absatz 1 AGB genannt wird.
4. Forderungen in verschiedenen Währungen verrechnen wir mit dem Wechselkurs des Tages der Verrechnung.

Artikel 26 Sicherheiten

Wenn wir nach Sicherheiten fragen, geben Sie uns Sicherheit für die Zahlung Ihrer Schulden. Dieser Artikel enthält einige Regeln, die für Sicherheiten von Interesse sein können.

1. Sie verpflichten sich, um sofort (zusätzliche) Sicherheit für Ihre Schulden an uns zu übertragen, wenn wir danach fragen. Diese Sicherheit kann z.B. ein Pfand- oder Hypothekrecht auf ein Grundstück von Ihnen sein. Für die Sicherheit, die Sie uns geben müssen, gilt weiter:
 - a) Die Sicherheit dient der Begleichung aller Schulden, die Sie bei uns haben oder haben werden. Es spielt keine Rolle, wie die Schulden entstanden sind. Diese Schulden können zum Beispiel entstehen durch ein Darlehen, Kredit (Kontokorrent), gesamtschuldnerische Haftung, Bürgschaft oder eine Gewährleistung.
 - b) Sie müssen nicht mehr Sicherheit geben, als dringend notwendig ist. Aber Sie müssen sicherstellen, dass unsere Sicherheit jederzeit für die Begleichung der Schulden ausreichend ist, die Sie uns gegenüber haben oder haben werden. Bei der Beurteilung hiervon berücksichtigen wir Ihr Risikoprofil, unser Kreditrisiko Ihnen gegenüber, den (Deckungs-) Wert der möglichen Sicherheit, die wir schon haben, und eine eventuell geänderte Bewertung solcher Faktoren und alle anderen Faktoren oder Umstände, wovon wir plausibel nachweisen können, dass diese für uns wichtig sind.
 - c) Sie müssen uns die Sicherheit geben, die wir brauchen. Wenn wir zum Beispiel ein Pfandrecht für Ihre Lagerbestände fragen, können Sie stattdessen nicht ein Pfandrecht geben von Ihrem Inventar.
 - d) Das Geben von Sicherheit kann auch sein, dass Sie darin zustimmen, dass ein Dritter die Sicherheiten von Ihnen erhält oder erhalten hat, sich für Sie als Bürgschafts- oder Garantiegeber bereit erklärt und dafür die Sicherheiten übernehmen kann. Die Zustimmung beinhaltet dann auch, dass wir uns dann an den Dritten als Bürgschafts- oder Garantiegeber wenden können und dafür die Sicherheiten erhalten, die wir von Ihnen erhalten oder erhalten hätten.
 - e) Wenn wir anstelle von bestehenden Sicherheiten andere Sicherheiten wünschen, müssen Sie diesen entsprechen.

Diese Verpflichtung tritt in Kraft bei der Anwendung der AGB.

2. Wenn eine andere Bank (einen Teil) unseres Unternehmens weiterführt und Sie dadurch Kunde der anderen Bank werden, stellt sich die Frage, ob die andere Bank Gebrauch von unseren Pfand- und Hypothekenrechten für Ihre Schulden machen wird. Für den Fall, dass bei der Errichtung des Pfand- oder Hypothekenrechts keine ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde, gilt als vereinbart, dass das Pfand oder das Hypothekenrecht nicht nur für uns, sondern auch als Sicherheit für die andere Bank gilt. Wenn die Sicherheiten für Schulden gelten, die Sie in Zukunft mit uns haben, gelten sie mit für die Schulden, die Sie in Zukunft bei der anderen Bank haben.
3. Wir können unsere Pfand- oder Hypothekenrechte jederzeit ganz oder teilweise durch Kündigung beenden. Das bedeutet auch, dass wir festlegen können, dass das Pfand- oder Hypothekenrecht zwar bestehen bleibt, aber künftig nicht mehr alle Forderungen deckt, worauf diese ursprünglich etabliert waren.
4. Wenn wir neue Sicherheiten erhalten, bleiben bestehende Sicherheiten gelten. Dies ist nur dann anders, wenn wir dies ausdrücklich mit Ihnen vereinbaren. Denken Sie an den Fall, dass wir mit Ihnen vereinbaren, dass Sie neue Sicherheiten geben um bestehende Sicherheiten zu ersetzen.
5. Es kann sein, dass wir aufgrund früherer Allgemeiner (Bank) Bedingungen schon Sicherheiten, Rechte auf Sicherheiten und Verrechnungsbefugnisse geregelt haben. Diese (bleiben) neben den Sicherheiten, Rechte auf Sicherheiten und Verrechnungsbefugnissen gelten, die wir gemäß dieser AGB vereinbart haben.

Artikel 27 Unverzögliche Fälligkeit

Sie müssen Ihren Verpflichtungen nachkommen. Wenn Sie das nicht tun, können wir alle unsere Forderungen Ihnen gegenüber sofort geltend machen.

Sie kommen Ihren Verpflichtungen uns gegenüber pünktlich, vollständig und auf die richtige Weise nach. Mit Verpflichtungen meinen wir nicht nur Geldschulden, die Sie bei uns haben, sondern auch andere Verpflichtungen. Denken Sie dabei an Ihre Sorgfaltspflicht, wie in Artikel 2 Absatz 2 AGB. Es kann sein, dass Sie in Verzug sind mit der Erfüllung einer Verpflichtung. Für diesen Fall gilt folgendes:

- a) Wir können alle unsere Forderungen Ihnen gegenüber direkt geltend machen, einschließlich der Forderungen aus einer Vereinbarung, der Sie korrekt nachkommen. Wir machen von diesem Recht keinen Gebrauch, wenn Ihr Verzug von geringer Bedeutung ist und wir halten uns an unsere Sorgfaltspflicht wie erwähnt in Artikel 2 Absatz 1 AGB. Wir geben ein Beispiel:

Angenommen, Sie haben bei uns ein Girokonto, das Sie gemäß der Vereinbarungen mit uns bis zu Euro 500,- überziehen können, während Sie einmal das Konto um Euro 900,- überzogen haben. Sie haben dann ein unzulässiges Defizit von Euro 400,- auf Ihrem Girokonto. Wenn Sie daneben auch eine Wohneigentumsfinanzierung bei uns haben, ist dieses Defizit kein ausreichender Grund Ihre Baufinanzierung zurückzufordern. Sie müssen natürlich alle Ihre Verbindlichkeiten aus der Wohneigentumsfinanzierung erfüllen und das Defizit schnell ausgleichen.

- b) Wenn wir unsere Forderungen geltend machen, machen wir das durch eine Erklärung. Wir teilen Ihnen darin mit, warum wir es tun.

Artikel 28 Besondere Kosten

Welche besonderen Kosten können wir Ihnen berechnen?

1. Es kann sein, dass wir in einem Rechtsstreit beteiligt sind zwischen Ihnen und anderen, zum Beispiel einer Pfändung oder einem Prozess. Hierbei können sich dann Kosten für uns ergeben. Diese Kosten müssen Sie

vollständig an uns erstatten. Wir sind immerhin keine Vertragspartei im Rechtsstreit zwischen Ihnen und anderen. Denken Sie z.B. an die Kosten für die Bearbeitung einer Pfändung, die ein Gläubiger von Ihnen fordert aus Ihrem Guthaben bei uns. Kosten können auch die Kosten umfassen bei der Einschaltung eines Anwaltes.

2. Es können auch andere Sonderkosten für uns entstehen im Zusammenhang mit unserer Beziehung zu Ihnen. Diese müssen Sie an uns begleichen, sofern dies zumutbar ist. Denken Sie dabei an Kosten für Wertgutachten, Beratungskosten und Kosten für zusätzliche Berichte. Wir sagen Ihnen, warum die Kosten erforderlich sind. Sofern es für die Sonderkosten eine gesetzliche Regelung gibt, wird diese angewandt.

Artikel 29 Steuern und Abgaben

Steuern und Abgaben in Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen zu Ihnen gehen zu Ihren Lasten.

Aus unserer Geschäftsbeziehung mit Ihnen können sich Steuern, Abgaben und vergleichbare Lasten ergeben. Diese erstatten Sie an uns. Denken Sie an Beträge, die wir in Verbindung mit unserer Dienstleistung an Sie zahlen müssen (z.B. eine an die Regierung zu entrichtende Vergütung bei der Schaffung von Sicherheiten).

Aus einer zwingendrechtlichen Bestimmung oder Vereinbarung mit Ihnen kann etwas anderes folgen. Zwingendrechtliche Bestimmungen sind das Recht, wovon Sie und wir nicht abweichen können.

Artikel 30 Mitteilungsform

Wie können Sie uns etwas mitteilen?

Wenn Sie uns etwas mitteilen wollen, machen Sie dies schriftlich. Wir können angeben, dass Sie dies auf eine andere Weise vornehmen können oder müssen, beispielsweise in Form von Internet-Banking, E-Mail oder Telefon.

Artikel 31 Zwischen- und Notfälle

Ihre Mitwirkung bei (drohenden) Störungen und Notfällen.

Es kann vorkommen, dass ein gravierendes Ereignis unsere Dienstleistungen droht zu stören, stört oder gestört hat. Denken Sie dabei an einen Hackerangriff auf das Internet-System der Bank. Wir können Sie innerhalb zumutbarer Grenzen bitten, uns zu helfen, um ungestörte Dienstleistungen zu ermöglichen und den Schaden so gut wie möglich zu verhindern. Sie müssen sich hieran halten. Es ist notwendig, dass Sie immer überprüfen, ob die Anfrage von uns stammt. Bei Zweifel nehmen Sie bitte mit uns Kontakt auf.

Artikel 32 Nichtigkeit oder Anfechtung

Was ist die Folge, wenn eine Bestimmung ungültig scheint?

Nehmen wir an, dass eine Bestimmung in den AGB ungültig ist oder vernichtet wird. Diese Bestimmung ist dann ungültig. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt dann eine Bestimmung, die dieser weitestgehend ähnelt und somit gültig ist. Die übrigen Bestimmungen in den AGB bleiben weiterhin gültig.

Artikel 33 Anwendbares Recht

Hauptregel: Für die Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und uns gilt niederländisches Recht.

Für unsere Geschäftsbeziehung mit Ihnen gilt das niederländische Recht. Aus einer zwingendrechtlichen Bestimmung oder Vereinbarung mit Ihnen kann etwas anderes folgen. Zwingendrechtliche Bestimmungen

sind das Recht, wovon Sie und wir nicht abweichen können.

Artikel 34 Beschwerden und Streitigkeiten

Wie lösen wir miteinander Streitigkeiten?

1. Wir möchten gern, dass Sie mit unserer Dienstleistung zufrieden sind. Wenn Sie nicht zufrieden sind, lassen Sie es uns wissen. Wir prüfen dann, ob wir Ihnen eine passende Lösung anbieten können. Informationen über das Beschwerdeverfahren finden Sie auf unserer Website und es ist auch in unseren Geschäftsstellen erhältlich.
2. Streitigkeiten zwischen Ihnen und uns werden nur bei dem niederländischen Gericht eingereicht. Dies gilt, wenn Sie das Gericht einschalten, aber auch wenn wir dies tun. Ausnahmen hiervon sind:
 - a) Wenn zwingendes Recht ein anderes Gericht ernennt, sind Sie und wir daran gebunden.
 - b) Wenn ein ausländisches Gericht für Sie in Frage kommt, können wir den Streitfall auch diesem Gericht vorlegen.
 - c) Sie können Ihren Streitfall mit uns auch autorisierten Rechtsstreitigkeiten- und Beschwerdestellen vorlegen.

Artikel 35 Beendigung der Beziehung

Sie können die Geschäftsbeziehung beenden. Wir können dies auch tun. Kündigung bedeutet, dass die Geschäftsbeziehung endet und alle laufenden Vereinbarungen so schnell wie möglich abgewickelt werden.

1. Sie können die Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und uns kündigen. Wir können dies auch tun. Es ist dafür nicht notwendig, dass Sie in Verzug sind mit der Erfüllung einer Verpflichtung. Wir halten uns bei der Kündigung an unsere Sorgfaltspflicht im Sinne von Artikel 2 Absatz 1 AGB. Wenn Sie uns fragen, warum wir die Beziehung beenden, wir werden Ihnen dies mitteilen.
2. Kündigung bedeutet, dass die Geschäftsbeziehung und alle laufenden Vereinbarungen beendet werden. Eine teilweise Beendigung ist ebenfalls möglich. In diesem Fall können zum Beispiel gewisse Vereinbarungen bestehen bleiben.
3. Wenn für die Kündigung einer Vereinbarung Bedingungen gelten, z.B. ein Kündigungstermin, werden diese eingehalten. Während der Abwicklung der Geschäftsbeziehung und der beendeten Vereinbarungen bleiben alle anwendbaren Bedingungen in Kraft.

Artikel 36 Übernahme von Verträgen

Ihre Verträge mit uns können übertragen werden, wenn wir unser Unternehmen übertragen.

Wir können unser Unternehmen (teilweise) übertragen an einen anderen. Wir können dabei die rechtliche Beziehung, die wir mit Ihnen aufgrund eines Vertrages haben, übertragen. Sie erklären sich bereits jetzt für Ihre Zusammenarbeit bereit. Diese Übertragung des Vertrages mit Ihnen nennen wir auch Vertragsübernahme. Natürlich informieren wir Sie von dieser Vertragsübernahme.

Artikel 37 Änderungen und Ergänzungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken

Dieser Artikel zeigt, wie Änderungen und Ergänzungen der AGB stattfinden.

Die AGB können geändert oder ergänzt werden. Die Änderungen oder Ergänzungen können z.B. erforderlich sein aufgrund technischer oder sonstiger Entwicklungen. Bevor Änderungen oder Ergänzungen in Kraft treten, werden Vertreter der Verbraucher und Niederländischer

Unternehmens-Organisationen zwecks weiterer Überlegungen eingeschaltet. Bei diesen Konsultationen können diese Organisationen sich austauschen über Änderungen oder Ergänzungen, und über die Weise, wie Sie darüber informiert werden.

Die geänderten Bedingungen werden bei der Geschäftsstelle des Gerichts in Amsterdam eingereicht und treten frühestens zwei Monate danach in Kraft.