



Voorwaarden MoneYou



Voorwaarden MoneYou

Inhoudsopgave

<i>Algemeen</i>	4
1. Belangrijke begrippen	5
2. Werking van voorwaarden	5
3. MoneYou als tussenpersoon	6
4. Zorgplicht van aanbieder en klant	6
5. Algemene vereisten om producten af te nemen	7
6. Vertegenwoordiging	8
7. Tegenrekening	9
8. Betaling aan de klant	10
9. Betaling aan de aanbieder; incasso	11
10. Persoonlijke pagina, Gebruikersnaam en wachtwoord	11
11. Elektronische berichten via Persoonlijke pagina	12
12. Controle berichten; melden klachten	12
13. Opdrachten en andere handelingen	13
14. Klantgegevens en wijzigingen	13
15. Bewaren van documentatie	14
16. E-mail	14

Inhoudsopgave

17. Gebruik, wijziging en geheimhouding wachtwoord	15
18. Veiligheid en melding misbruik, schade	15
19. Storing	16
20. Niet-openbare informatie	17
21. Nadere regels; bekendmakingen via website	17
22. Overlijden klant	18
23. Gezamenlijke klanten	19
24. Bewijs	20
25. Persoonsgegevens	20
26. Opnemen telefoongesprekken	21
27. Rechten en bevoegdheden	21
28. Juiste prestaties; redelijke termijn	22
29. Inschakeling derden; handelen met zichzelf	22
30. Verrekening	23
31. Pandrecht	23
32. Geen overdracht of verpanding	24
33. Uitbetaling tegoeden in bijzondere gevallen	25

34. Begrenzing communicatie en toepasselijkheid voorwaarden	25
35. Nederlandse taal	26
36. Geschil met een derde	26
37. Rechtsopvolging	27
38. Overmacht	27
39. Indirecte en gevolgschade	28
40. Wijziging voorwaarden	28
41. Naleving wet- en regelgeving	29
42. Nederlands recht / bevoegde rechter	29

<i>Klachten- en beroepsprocedure</i>	30
<i>Bescherming persoonsgegevens</i>	30

Algemeen

MoneYou B.V.:

- heet in deze voorwaarden ook MoneYou;
- is een 100%-dochter van ABN AMRO Bank N.V.;
- biedt via haar website aan:
 - eigen producten (waarvan MoneYou zelf aanbieder is);
 - producten van andere aanbieders (waarbij MoneYou optreedt als tussenpersoon*); en
 - vermeldt per product wie aanbieder is en welke rol zij zelf heeft.

* tussenpersoon kan zijn: bemiddelaar of verbonden agent

Gegevens MoneYou B.V.:

- gevestigd te Amsterdam;
- inschrijfnummer Handelsregister Kamer van Koophandel: 32084697;
- registratienummer bij de Autoriteit Financiële Markten: 12020215.

Gegevens ABN AMRO Bank N.V.:

- gevestigd te Amsterdam;
- inschrijfnummer Handelsregister Kamer van Koophandel: 34334259;
- ABN AMRO Bank N.V. heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V. en is opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12020215.

1 Belangrijke begrippen

aanbieder

partij van wie de klant een product afneemt

Gebruikersnaam

Gebruikersnaam waarmee de klant zijn Persoonlijke pagina bezoekt

Persoonlijke pagina

beveiligd deel van de website dat speciaal ingericht is voor communicatie met de klant (ook genoemd: personal site).

tegenrekening

voor uitbetalingen aan de klant aangewezen betaalrekening

wachtwoord

wachtwoord waarmee de klant zijn Persoonlijke pagina bezoekt

website

website van MoneYou

2 Werking van voorwaarden

De Voorwaarden MoneYou gelden voor een door de klant af te nemen product, als:

- a. de klant en de aanbieder dit voor dat product overeenkomen; of
- b. de overeenkomst voor dat product wordt gesloten met behulp van de Persoonlijke pagina.

Per product gelden ook de productvoorwaarden die de aanbieder speciaal voor dat product gebruikt. Waar de Voorwaarden MoneYou en de productvoorwaarden met elkaar in strijd zijn, gaan de productvoorwaarden voor.

In de Voorwaarden MoneYou en de productvoorwaarden wordt met het enkelvoud ook het meervoud bedoeld en omgekeerd (behalve als duidelijk is dat dit niet zo bedoeld kan zijn).

Na opzegging of beëindiging van een product blijven de Voorwaarden MoneYou en de productvoorwaarden gelden voor de afwikkeling daarvan.

3 MoneYou als tussenpersoon

Als de klant een product afneemt waarbij MoneYou tussenpersoon is voor een andere aanbieder, gelden ook de volgende regels:

- a. Ook na het sluiten van de overeenkomst voor het Product verloopt de communicatie over dit Product via MoneYou. De aanbieder kan anders bepalen.
- b. Als de Voorwaarden MoneYou gelden, gelden deze tussen de klant, de aanbieder en MoneYou. MoneYou en de aanbieder kunnen zich op de Voorwaarden MoneYou beroepen alsof zij één en dezelfde partij zijn.
- c. De klant heeft voor al zijn producten één Persoonlijke pagina, Gebruikersnaam, wachtwoord, tegenrekening en e-mailadres. Dit geldt ook als de klant producten van verschillende aanbieders afneemt.

4 Zorgplicht van aanbieder en klant

De aanbieder moet zorgvuldig zijn tegenover de klant en rekening houden met de belangen van de klant.

De klant moet ook zorgvuldig zijn tegenover de aanbieder. De klant moet rekening houden met de belangen van de aanbieder. De klant moet eraan meewerken dat de aanbieder zijn contractuele verplichtingen kan nakomen en kan voldoen aan wet- en regelgeving. De klant mag van producten geen oneigenlijk of onrechtmatig gebruik (laten) maken. Voorbeelden hiervan zijn: gebruik dat strafbaar is of bijdraagt aan strafbaar handelen; gebruik dat schadelijk is voor de reputatie van de aanbieder of voor de betrouwbaarheid van het financiële systeem.

5 Algemene vereisten om producten af te nemen

1. Consument

Een klant die een natuurlijke persoon is, moet voldoen aan de volgende eisen:

- a. De klant is 18 jaar of ouder, en handelingsbekwaam.
- b. De klant woont in Nederland.
- c. De klant heeft een geldig burgerservicenummer.
- d. De klant heeft een geldig paspoort, EU-identiteitskaart of Nederlands rijbewijs.
- e. De klant heeft toegang tot internet.
- f. De klant heeft een toegankelijk e-mailadres.
- g. De klant heeft een tegenrekening.

2. Eenmanszaak

De klant kan ook een natuurlijke persoon zijn die handelt voor een onderneming (eenmanszaak). De klant moet dan voldoen aan de hiervoor in 5.1 voor de consument genoemde eisen. De klant moet dan bovendien voldoen aan de volgende eisen:

- a. De onderneming is een in Nederland gevestigde eenmanszaak die is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.
- b. De klant gebruikt zijn producten alleen voor zijn eenmanszaak.
- c. De tegenrekening van de eenmanszaak is alleen bestemd voor het betalingsverkeer van de eenmanszaak.

- d. De natuurlijke persoon heeft bovendien voor zijn privé-betalingsverkeer een betaalrekening bij een bank met een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V.

Als een natuurlijke persoon klant is als consument en ook als ondernemer van een eenmanszaak, dan heeft hij hiervoor aparte gebruikersnamen, wachtwoorden en Persoonlijke pagina's.

3. Rechtspersoon

De klant die een rechtspersoon is, moet aan de volgende eisen voldoen:

- a. De klant is een naamloze vennootschap, besloten vennootschap, vereniging, stichting of andere voor dit doel door de aanbieder toegestane rechtspersoon.
- b. De klant is in Nederland gevestigd.
- c. De klant is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.
- d. De klant heeft een tegenrekening.

4. Algemeen

De aanbieder mag aanvragen voor een product of aanvragen om klant te worden zonder opgave van reden weigeren. De aanbieder mag daaraan ook andere of aanvullende voorwaarden stellen.

Het kan zijn dat een klant samen met een andere klant een product afneemt. In dat geval moet ieder van hen

er voor instaan dat ook de ander aan de in dit artikel gestelde vereisten voldoet. De aanbieder bepaalt in welke gevallen klanten samen een product kunnen afnemen.

6 Vertegenwoordiging

1. Klant is een natuurlijke persoon

(zowel consument als eenmanszaak)

Een klant die een natuurlijke persoon is, heeft niet de mogelijkheid om zich te laten vertegenwoordigen. De aanbieder kan anders bepalen.

2. Klant is een rechtspersoon

De klant die rechtspersoon is, wijst een vaste vertegenwoordiger aan en mag zich alleen door die vertegenwoordiger laten vertegenwoordigen. Hierbij geldt:

- a. Op de website is vermeld hoe de klant een vertegenwoordiger aanwijst of kan vervangen.
- b. De klant is er zelf verantwoordelijk voor een vertegenwoordiger aan te wijzen die:
 - (i) een natuurlijke persoon is;
 - (ii) in Nederland woont;
 - (iii) volledig bevoegd is de klant tegenover de aanbieder te vertegenwoordigen; en
 - (iv) voor zijn privé-betalingsverkeer een Nederlandse betaalrekening in euro heeft bij een bank met een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V.
- c. Als de klant zich niet meer wil laten vertegenwoordigen door de aangewezen vertegenwoordiger, moet de klant dit meteen aan MoneYou melden of een andere vertegenwoordiger aanwijzen. Zolang de klant dit niet heeft gedaan, mag de aanbieder ervan uitgaan dat de aangewezen vertegenwoordiger de klant kan

vertegenwoordigen. Dit geldt ook als de aanbieder via het Handelsregister of op andere wijze weet of kan weten dat de vertegenwoordiger niet (meer) bevoegd is.

- d. De aanbieder mag weigeren te handelen met een vertegenwoordiger die niet aan de gestelde voorwaarden voldoet of niet op de juiste wijze is aangewezen. De aanbieder mag ook in andere gevallen weigeren met een vertegenwoordiger te handelen als hij daarvoor een goede reden heeft.

7 Tegenrekening

De klant heeft voor al zijn producten één tegenrekening. Deze tegenrekening moet aan de volgende eisen voldoen:

- a. De tegenrekening is een Nederlandse betaalrekening bij een bank met een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V.
- b. De tegenrekening is in euro.
- c. De tegenrekening staat (mede) op naam van de klant.
- d. De tegenrekening van klanten die samen een product afnemen, staat (mede) op naam van ieder van die klanten.

De klant moet ervoor instaan dat zijn tegenrekening aan deze eisen voldoet. De klant moet bij ieder bezoek aan de Persoonlijke pagina controleren of de daar vermelde tegenrekening klopt.

MoneYou maakt op de website bekend of en hoe de klant zijn tegenrekening kan vervangen. Hierbij gelden verder de volgende regels:

- e. De nieuwe tegenrekening moet aan dezelfde eisen voldoen als de te vervangen tegenrekening.
- f. De klant mag alleen een tegenrekening aanwijzen die hij samen met een ander aanhoudt, als die ander ook al mede-rekeninghouder was van de te vervangen tegenrekening.

De klant moet altijd een tegenrekening hebben. MoneYou kan echter producten aanwijzen waarvoor dit niet nodig is. In dat geval moet de klant wel een betaalrekening

opgeven waarvan de aanbieder de bedragen die de klant hem schuldig is, kan en mag incasseren.

8 **Betaling aan de klant**

De tegenrekening is bedoeld om veilige en efficiënte betaling aan de klant mogelijk te maken. De aanbieder mag weigeren anders te betalen dan op de tegenrekening. De aanbieder kan altijd aan zijn betaalverplichtingen aan de klant voldoen door betaling op de tegenrekening. Als de klant niet wil dat een ander toegang krijgt tot geld dat de aanbieder op de tegenrekening uitbetaalt, moet de klant zorgen voor een tegenrekening die alleen hijzelf kan gebruiken.

9 Betaling aan de aanbieder; incasso

De aanbieder hoeft geen contante betaling aan te nemen. Betalingen die de klant met de aanbieder overeenkomt, mag de aanbieder afschrijven van de tegenrekening (of andere afgesproken betaalrekening). De klant machtigt de aanbieder hierbij dit te doen. De klant volgt eventuele nadere betaalinstructies van de aanbieder op.

10 Persoonlijke pagina, Gebruikersnaam en wachtwoord

De klant bezoekt de Persoonlijke pagina door daarop in te loggen vanaf de website. Bij elk bezoek aan de Persoonlijke pagina moet de klant zich eerst herkenbaar maken met zijn Gebruikersnaam, wachtwoord en/of als de aanbieder dit vraagt andere middelen.

De klant mag de Persoonlijke pagina alleen zelf gebruiken. Bij een rechtspersoon geldt handelen door de aangevozen vertegenwoordiger als handelen van de klant. De klant mag tijdens een bezoek aan de Persoonlijke pagina niet van zijn computer weggaan zonder eerst uit te loggen van de Persoonlijke pagina. De klant moet eventuele nadere (veiligheids)regels van de aanbieder opvolgen.

De klant accepteert dat het gebruik van zijn wachtwoord bij handelingen op de Persoonlijke pagina geldt als voldoende betrouwbare elektronische handtekening voor opdrachten en andere (rechts)handelingen. Opdrachten en andere (rechts)handelingen via de Persoonlijke pagina hebben dezelfde werking als een door de klant ondertekende opdracht of (rechts)handeling op papier.

11 Elektronische berichten via persoonlijke pagina

De aanbieder verstrekt de klant geen (rekening)overzichten op papier, maar plaatst op de Persoonlijke pagina een elektronisch overzicht.

De aanbieder hoeft ook andere berichten alleen elektronisch aan de klant te verstrekken. Zodra de aanbieder een overzicht of ander bericht op de Persoonlijke pagina plaatst, geldt dit als door de klant ontvangen. Dit geldt ook voor wijzigingen zoals een nieuwe boeking in een doorlopend rekeningoverzicht. Voorbeelden van een bericht kunnen ook zijn een (order)bevestiging, wijziging van voorwaarden, opzegging van een product, of een andere mededeling of verklaring.

12 Controle berichten; melden klachten

De klant moet de Persoonlijke pagina steeds bezoeken met een tussentijd van maximaal een maand. Bij ieder bezoek moet de klant zijn berichten lezen en ook de boekingen in zijn (rekening)overzichten controleren. De klant bezoekt de Persoonlijke pagina meteen als de aanbieder hem (per e-mail) wijst op een daar voor hem geplaatst bericht.

De klant moet steeds ook zo spoedig mogelijk op de Persoonlijke pagina controleren of zijn opdrachten en transacties juist zijn uitgevoerd.

De klant moet onjuistheden en klachten meteen melden aan de aanbieder via het op de website vermelde e-mailadres of telefoonnummer. Als de klant niet binnen dertien maanden na een transactie of boeking daartegen bezwaar maakt, geldt deze als goedgekeurd. Rekenfouten herstelt de aanbieder na die periode nog wel.

13 Opdrachten en andere handelingen

Opdrachten geeft de klant op de Persoonlijke pagina (volgens de daar vermelde instructies). Anders gegeven opdrachten mag de aanbieder weigeren.

De klant kan op de Persoonlijke pagina ook andere handelingen verrichten. Nadere informatie hierover staat op de Persoonlijke pagina. Tijdens een bezoek aan de Persoonlijke pagina verrichte handelingen gelden als handelingen van de klant.

De aanbieder kan bepalen dat de klant bepaalde berichten op papier aan de aanbieder moet doorgeven.

14 Klantgegevens en wijzigingen

De klant moet bij ieder bezoek aan de Persoonlijke pagina controleren of de daar over hem vermelde klantgegevens (nog) juist zijn. Dit geldt ook voor zijn e-mailadres en (het nummer van) zijn tegenrekening. De klant zal verouderde of onjuiste gegevens meteen via de Persoonlijke pagina verbeteren. Zolang de aanbieder geen wijziging ontvangt, mag de aanbieder van de oude gegevens uitgaan.

Als MoneYou als tussenpersoon optreedt voor een andere aanbieder is het mogelijk dat de klant daarnaast ook rechtstreeks klant van die aanbieder is. Wijzigingen die de klant aan MoneYou doorgeeft, werken dan niet in zijn rechtstreekse relatie met de aanbieder. Het omgekeerde geldt ook. (Voorbeeld: de klant zal adreswijzigingen zowel aan MoneYou als rechtstreeks aan de aanbieder moeten doorgeven).

Als klanten samen een product afnemen, geldt als adres het gemeenschappelijke adres dat bij de aanvraag is opgegeven. Ieder van hen kan daarna het adres wijzigen via hun Persoonlijke pagina.

15 Bewaren van documentatie

De klant kan de aanvraag voor een product bij het doen van de aanvraag printen en opslaan voor later gebruik. De aanbieder hoeft deze daarna niet meer elektronisch voor de klant beschikbaar te houden. Indien MoneYou op verzoek van de klant een duplicaat verstrekt, kan zij daarvoor kosten berekenen.

16 E-mail

De klant moet bij aanvraag van zijn eerste product zijn e-mailadres opgeven. Hierbij geldt:

- a. De aanbieder mag de klant berichten sturen op dit e-mailadres. De klant moet met een tussentijd van maximaal een maand zijn inbox controleren op e-mails die hij van de aanbieder ontvangt en deze dan meteen lezen.
- b. Een e-mail van de klant vanaf een ander e-mailadres hoeft de aanbieder niet te behandelen.
- c. De klant geeft een wijziging van zijn e-mailadres meteen door via de Persoonlijke pagina.

De klant moet er zelf voor zorgen dat onbevoegden geen toegang hebben tot (de inbox of outbox van) zijn e-mail.

17 Gebruik, wijziging en geheimhouding wachtwoord

De klant mag zijn wachtwoord alleen zelf gebruiken. De klant kan zijn wachtwoord wijzigen via de Persoonlijke pagina. Als de klant zijn wachtwoord vergeet, kan hij via de website een nieuw wachtwoord aanvragen.

De klant moet zijn wachtwoord geheim houden (ook voor zijn huisgenoten en familieleden en voor medewerkers van de aanbieder). Uitzondering hierop is dat gezamenlijke klanten samen een wachtwoord hebben en dit met elkaar moeten delen. Als een gezamenlijke klant het gezamenlijke wachtwoord wijzigt, stelt hij de gezamenlijke klant met wie hij dat wachtwoord deelt, meteen van het nieuwe wachtwoord in kennis.

Het kan gebeuren dat de klant weet of moet begrijpen dat een ander voor wie het wachtwoord geheim moet zijn het (mogelijk) toch kent. De klant wijzigt zijn wachtwoord dan onmiddellijk.

18 Veiligheid en melding misbruik, schade

De klant moet zorgvuldig en veilig zijn in zijn communicatie met MoneYou en in zijn omgang met hulpmiddelen voor communicatie.

De klant moet redelijke maatregelen nemen:

- a. ter voorkoming van misbruik of fouten bij communicatie; en
- b. ter voorkoming dat MoneYou een bericht (op naam van) de klant ontvangt waarmee de klant niet akkoord is. Voorbeelden daarvan zijn:
 - (i) een bericht dat niet van de klant afkomstig is maar van een ander (die doet alsof hij de klant is);
 - (ii) een bericht dat wel afkomstig is van de klant maar onderweg van inhoud is veranderd.

De klant heeft voor e-mailverkeer en bezoek aan de website en Persoonlijke pagina een veilige internetverbinding nodig. De klant moet zelf hiervoor zorgen. De klant moet ook zelf zorgen voor de nodige apparatuur. De klant moet hierbij ook de nieuwste programmatuur en andere hulpmiddelen gebruiken ter voorkoming van virussen en ander misbruik. Eventuele aanvullende veiligheidsvoorschriften die MoneYou bekendmaakt, zal de klant strikt naleven.

De klant moet misbruik meteen melden. Op de website staat hoe dit moet. De klant zal ook meewerken aan ophefing van de ware toedracht. Op verzoek van de aanbieder zal de klant aangifte doen bij de bevoegde instanties.

Als de klant zijn (veiligheids)verplichtingen niet nakomt, is hij aansprakelijk voor de schade die daarvan het gevolg is.

19 Storing

MoneYou probeert de Persoonlijke pagina, de website en andere voorzieningen goed te laten functioneren. De klant accepteert dat storing of onderbreking toch kunnen vóórkomen. Als er een storing is, neemt MoneYou redelijke maatregelen om deze te verhelpen.

20 Niet-openbare informatie

Het kan zijn dat de aanbieder niet-openbare informatie heeft die zij niet van de klant heeft verkregen. De aanbieder hoeft die informatie niet te gebruiken voor de klant. Koersgevoelige informatie kan hiervan een voorbeeld zijn.

21 Nadere regels; bekendmakingen via website

- De aanbieder kan nadere regels stellen aan:
- a. de communicatie met de klant (bijvoorbeeld regels over: gebruik, wijziging of vervanging van Gebruikersnaam en wachtwoord, gebruik van de Persoonlijke pagina, e-mails of andere communicatiemiddelen en in acht te nemen procedures);
 - b. de wijze waarop betalingen plaatsvinden (bijvoorbeeld regels over het gebruik van de tegenrekening, de eisen waaraan een tegenrekening moet voldoen of de eventuele mogelijkheid om de tegenrekening te wijzigen of meer dan één tegenrekening te hebben);
 - c. de wijze waarop de klant zich tegenover de aanbieder herkenbaar maakt en meewerkt aan de controle van zijn identiteit en de wijze waarop de klant zijn akkoord aan handelingen geeft;
 - d. vertegenwoordiging van de klant tegenover de aanbieder;
 - e. toe te passen veiligheidsmaatregelen.
 - f. producten, als dit volgens de productvoorwaarden mag.

De aanbieder kan bij het stellen van deze regels onderscheid maken naar klantengroep, product of andere factoren. De aanbieder kan deze regels ook weer wijzigen. De aanbieder maakt de geldende regels en andere voor de klant relevante informatie bekend via de website van MoneYou.

De klant zal zich van die regels op de hoogte houden en is hieraan gebonden. Als de klant zich niet aan die regels houdt, zijn de gevolgen voor zijn risico. Een voorbeeld hiervan kan zijn dat de aanbieder een opdracht of ander bericht van de klant niet of later in behandeling neemt.

22 Overlijden klant

Als de klant overlijdt, moet dit meteen aan MoneYou worden gemeld. Deze melding moet worden gedaan op de wijze die is vermeld op de website. Totdat het overlijden van de klant op juiste wijze is gemeld, mag de aanbieder in alles ervan uitgaan dat de klant niet is overleden.

De aanbieder mag betalingen in geld bij overlijden op eigen initiatief voldoen op de tegenrekening. Als voor een aangehouden tegoed afspraken over een vaste looptijd zijn gemaakt, houdt de aanbieder zich daaraan.

De aanbieder mag van erfgenamen verlangen dat zij hun rechten eerst aantonen. De aanbieder mag daarvoor ook een overlijdensakte en een verklaring van erfrecht van een Nederlandse notaris vragen. De aanbieder is niet verplicht de relatie met de erfgenamen voort te zetten.

23 Gezamenlijke klanten

Het kan zijn dat klanten samen een product afnemen. Voor dit product geldt dan tussen die klanten en de aanbieder:

a. Iedere klant heeft eigen recht

Als de aanbieder een betaling (in geld of iets anders) aan de klanten schuldig is, heeft iedere klant een eigen recht daarop. Toch hoeft de aanbieder die betaling maar éénmaal te voldoen. Betaling aan één van hen, geldt als betaling aan ieder van hen.

De klanten hebben ieder een eigen recht:

- (i) om nakoming van de overeenkomst voor het product te vragen en deze te beëindigen; en
- (ii) om opdrachten te geven en andere (rechts)handelingen te verrichten (bijvoorbeeld ook wijzigen van de tegenrekening of van hun adresgegevens).

De klanten zijn daarbij aan de gevolgen van elkaars handelen gebonden, ook al heeft dit niet hun instemming. De aanbieder mag wel de instemming van de ander vragen maar heeft deze niet nodig.

b. Hoofdelijke aansprakelijkheid

Als een klant een betaling (in geld of iets anders) aan de aanbieder schuldig is, is ieder van de klanten daarvoor hoofdelijk tegenover de aanbieder verbonden. De aanbieder kan van ieder van hen de volledige betaling vorderen.

Toch hoeven zij samen die betaling maar éénmaal te doen. Betaling door de één geldt als betaling door allen. De klanten doen afstand van alle verweermiddelen van hoofdelijke schuldenaren.

c. Onderling afrekenen

De klanten zullen betalingen die zij aan de aanbieder doen of van de aanbieder ontvangen, onderling met elkaar afrekenen. De aanbieder staat hierbuiten.

d. Gezamenlijke tegenrekening, Persoonlijke pagina, Gebruikersnaam en wachtwoord

De klanten hebben voor het product dat zij samen afnemen, samen een tegenrekening en samen een Persoonlijke pagina, Gebruikersnaam en wachtwoord.

De klanten kunnen ook kiezen voor ieder een eigen Gebruikersnaam. De mogelijkheid te kiezen voor een eigen Gebruikersnaam is alleen voor het eigen klantgemak en heeft tegenover de aanbieder geen betekenis.

Neemt een van hen ook alleen een product af, dan heeft hij daarvoor een eigen tegenrekening, Persoonlijke pagina, Gebruikersnaam en wachtwoord.

e. Mededelingen of berichten

Een tussen de aanbieder en één van de klanten uitgewisseld bericht geldt als uitgewisseld tussen de aanbieder en ieder van de klanten. De klanten zullen elkaar geïnformeerd houden.

24 Bewijs

Een uittreksel uit de administratie van de aanbieder geldt tegenover de klant als volledig bewijs. De klant mag tegenbewijs leveren.

De versie die de aanbieder heeft opgeslagen van gesloten overeenkomsten, opdrachten of andere berichten geldt als volledig bewijs. De klant mag tegenbewijs leveren.

25 Persoonsgegevens

De aanbieder mag persoonsgegevens van de klant en gegevens over zijn producten verwerken. De aanbieder moet zich hierbij houden aan wet- en regelgeving en hem bindende gedragscodes.

De aanbieder mag deze gegevens ook uitwisselen binnen de groep waartoe hij behoort. De aanbieder mag de gegevens ook uitwisselen met derden die hij inschakelt bij zijn bedrijfsvoering. Deze uitwisseling kan ook meebrengen dat de gegevens in landen komen met een lager beschermingsniveau dan Nederland. De bevoegde nationale autoriteiten van die landen kunnen onderzoek naar die gegevens instellen.

26 Opnemen telefoongesprekken

De aanbieder mag telefoongesprekken met de klant opnemen en hoeft dit verder niet aan de klant te melden.

27 Rechten en bevoegdheden

De aanbieder is nooit verplicht van zijn rechten en bevoegdheden gebruik te maken. Het kan zijn dat de aanbieder (tijdelijk) van een recht of bevoegdheid geen gebruikmaakt. Het kan ook zijn dat de aanbieder (tijdelijk) toelaat dat de klant niet (correct) aan zijn verplichtingen voldoet. De klant kan op zulke gevallen tegenover de aanbieder geen beroep doen. De rechten en bevoegdheden van de aanbieder en de verplichtingen van de klant blijven dan steeds volledig van kracht.

Het kan zijn dat de aanbieder vergelijkbare rechten en bevoegdheden naast elkaar heeft of verkrijgt. In dat geval zijn die rechten en bevoegdheden allemaal naast elkaar van kracht.

28 Juiste prestaties; redelijke termijn

Het kan gebeuren dat de aanbieder een goede reden heeft om te betwijfelen of een te verrichten betaling wel verplicht en juist is. De aanbieder mag dan de betaling weigeren totdat die twijfel is weggenomen. Die twijfel kan bij voorbeeld zijn twijfel:

- a. of de aanbieder moet betalen;
- b. wat de aanbieder moet betalen;
- c. wanneer de aanbieder moet betalen; of
- d. aan wie hij moet betalen.

De aanbieder mag betalingen ook weigeren ter voorkoming van handelen in strijd met wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, gedragscodes of verplichtingen tegenover toezichthouders. De aanbieder mag hierbij uitgaan van de uitleg die zij naar redelijkheid hieraan kan geven.

De klant accepteert dat de aanbieder een redelijke termijn nodig heeft om aan verplichtingen te voldoen en om te reageren op nieuwe feiten en omstandigheden.

29 Inschakeling derden; handelen met zichzelf

Het kan zijn dat de klant de aanbieder een opdracht, last of volmacht geeft om iets voor of namens de klant te doen. De aanbieder mag dan ter uitvoering daarvan ook met zichzelf handelen. Ook mag de aanbieder de opdracht, last of volmacht aan een derde geven.

Toelichting

Een opdracht, last of volmacht betekent dat de aanbieder iets moet of mag doen voor of namens de klant.

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

De aanbieder mag bij zijn bedrijfsvoering anderen inschakelen en werkzaamheden (deels) uitbesteden. De aanbieder gaat bij de inschakeling van derden zorgvuldig te werk.

30 Verrekening

De aanbieder kan vorderingen op de klant altijd verrekenen met vorderingen van de klant op de aanbieder (“tegen elkaar wegstrepen”). Dit is ook zo bij vorderingen die niet opeisbaar zijn of voorwaardelijk zijn. De aanbieder kan ook vorderingen in verschillende munteenheden met elkaar verrekenen (voorbeelden van munteenheden zijn euro’s of Amerikaanse dollars).

Als hoofdregel verrekent de aanbieder vorderingen niet. De aanbieder doet dit bijvoorbeeld wel om zijn rechten te beschermen of uit te oefenen in gevallen zoals:

- a. wanbetaling door de klant;
- b. beslaglegging op vorderingen van de klant op de aanbieder; en
- c. faillissement, surseance van betaling of schuldsanering van de klant.

Verrekening van vorderingen die niet in euro luiden, gebeurt tegen de koers op de dag van de verrekening. De aanbieder probeert de klant vooraf over de verrekening te informeren. Als dit niet lukt, kan de aanbieder volstaan met een mededeling achteraf.

31 Pandrecht

Toelichting

Als de klant zijn schulden aan de aanbieder niet (op tijd) betaalt, kan de aanbieder (de waarde van) de verpande goederen gebruiken om zich met voorrang boven andere schuldeisers te voldoen.

De klant moet als zekerheid de volgende goederen met bijbehorende nevenrechten aan de aanbieder verpanden:

- a. alle (geld)vorderingen die hij op de aanbieder heeft of zal hebben;
- b. alle zaken, waardepapieren, beleggingsproducten en financiële instrumenten die de aanbieder (eventueel via een derde) voor de klant onder zich heeft of zal hebben, of die de klant tegenover de aanbieder kan uitoefenen;
- c. alle aandelen in verzameldepots die de aanbieder voor de klant onder zijn beheer heeft of zal hebben.

Deze verpanding is tot zekerheid van alles wat de aanbieder, al dan niet via tussenkomst van MoneYou, van de klant te vorderen heeft of zal hebben. De klant geeft alles wat hij aan de aanbieder moet verpanden hierbij aan de aanbieder in pand. De klant geeft hierbij ook een volmacht aan de aanbieder om de verpanding namens de klant steeds opnieuw te herhalen en daarbij alle voor de verpanding zinvolle handelingen te verrichten.

De klant verklaart bevoegd te zijn tot de verpanding. De klant staat er ook voor in dat alles wat hij moet verpan-

den steeds vrij zal zijn van rechten en aanspraken van anderen dan de aanbieder.

Het kan zijn dat de klant over verpande goederen wil beschikken. De klant kan dan de aanbieder verzoeken zijn pandrechten (deels) vrij te geven. De aanbieder zal hieraan (deels) voldoen als buiten redelijke twijfel is dat de waarde van wat verpand blijft voldoende dekking biedt voor zijn bestaande en toekomstige vorderingen op de klant.

De aanbieder mag het pandrecht pas uitwinnen als de klant in verzuim is met een betaling aan de aanbieder. De aanbieder zal niet meer uitwinnen dan nodig is voor de voldoening van de schuld van de klant. De aanbieder zal van de uitwinning de klant zo spoedig mogelijk bericht geven.

32 Geen overdracht of verpanding

De klant kan zijn rechten ter zake van producten niet zonder uitdrukkelijke toestemming van de aanbieder aan een derde overdragen of verpanden.

33 Uitbetaling tegoeden in bijzondere gevallen

Het kan zijn dat de klant een tegoed bij de aanbieder heeft dat niet (meer) past binnen een afgenomen product. Dit kan bijvoorbeeld zijn een tegoed na opzegging van een product of een tegoed dat in strijd is met de overeengekomen voorwaarden. De aanbieder mag dit tegoed altijd op eigen initiatief aan de klant uitbetalen door overmaking op zijn tegenrekening.

Als uitbetaling van een tegoed niet mogelijk is door overboeking op de tegenrekening, houdt de aanbieder het tegoed voor de klant beschikbaar. De aanbieder hoeft hierover geen rente te voldoen. Bij de uitbetaling kan de aanbieder identiteitsverificatie in persoon verlangen (met een nader door de aanbieder te bepalen wettig identiteitsbewijs).

34 Begrenzing communicatie en toepasselijkheid voorwaarden

Als MoneYou optreedt als tussenpersoon, kan het voorkomen dat de klant via MoneYou een product van een aanbieder afneemt en daarnaast ook rechtstreeks klant van die aanbieder is. In dat geval geldt het volgende:

- a. De klant communiceert alleen via MoneYou over zijn via MoneYou afgenomen producten en verder alleen rechtstreeks met die aanbieder.
- b. Algemene voorwaarden die die aanbieder voor zijn klantrelatie met de klant gebruikt, gelden niet voor producten waarop de Voorwaarden MoneYou van toepassing zijn (behalve als de aanbieder uitdrukkelijk anders aangeeft).

35 Nederlandse taal

De communicatie met de klant is in de Nederlandse taal.

36 Geschil met een derde

Het kan zijn dat de aanbieder of MoneYou wordt betrokken bij een beslag, geschil of rechtszaak tussen de klant en een ander. De klant moet dan alle kosten die dit voor de aanbieder of MoneYou veroorzaakt aan deze vergoeden. Dit zijn ook de volledige kosten van rechtsbijstand.

37 Rechtsopvolging

Het is mogelijk dat de aanbieder ooit ertoe overgaat zijn onderneming geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een ander. De klant zal dan aan die overdracht medewerken en geeft hierbij bij voorbaat zijn toestemming aan de aanbieder om hun onderlinge rechtsverhouding geheel of gedeeltelijk aan die ander over te dragen.

Wanneer de rechtsverhouding tussen klant en aanbieder (gedeeltelijk) op een ander overgaat, gelden volmachten, opdrachten en lastgeving aan de aanbieder als ook aan die ander gegeven.

38 Overmacht

MoneYou en de aanbieder zijn niet aansprakelijk voor schade door overmacht. Voorbeelden van overmacht zijn in ieder geval:

- a. tekortschieten van een ander dan MoneYou en de aanbieder, behalve als dit tekortschieten aan hen valt te verwijten;
- b. (dreiging van) internationale conflicten, terrorisme, gewelddadige of gewapende acties, overvallen;
- c. boycotacties; arbeidsongeregelheden bij derden of onder het eigen personeel; energie-uitval, weeralarm, ramp, wateroverlast, brand; storingen in netwerken en IT-systemen; en
- d. een gebod, verbod, verhindering, beperking of strafbaarstelling krachtens wet- en regelgeving, (overheids) maatregelen, gedragscodes, voorschriften, of aanwijzingen van of verplichtingen tegenover toezichthouders (volgens een redelijke interpretatie die de aanbieder daaraan heeft mogen geven).

39 Indirecte en gevolgschade

Voor eigen rekening en risico van de klant komen indirecte schade en gevolgschade. MoneYou en de aanbieder kunnen op dit beding geen beroep doen als zij de schade zelf door opzet of grove schuld hebben veroorzaakt.

40 Wijziging voorwaarden

MoneYou kan steeds de Voorwaarden MoneYou wijzigen. De wijziging geldt steeds voor alle producten waarvoor de Voorwaarden MoneYou gelden. MoneYou maakt de wijziging via de Persoonlijke pagina bekend met een termijn van minimaal twee maanden voordat de wijziging in werking treedt. De gewijzigde tekst bindt de klant per het einde van die termijn. De klant kan gebondenheid aan de wijziging voorkomen door alle afgenomen producten uiterlijk per die datum op te zeggen.

De aanbieder kan producten beëindigen of de productvoorwaarden wijzigen. De aanbieder houdt zich hierbij aan de termijn die hiervoor in de productvoorwaarden is genoemd. Als de productvoorwaarden hiervoor geen termijn noemen, geldt een termijn van twee maanden.

41 Naleving wet- en regelgeving

De klant is ermee akkoord dat de aanbieder voldoet aan zijn verplichtingen uit wet- en regelgeving of daarop gebaseerde afspraken met autoriteiten en toezichthouders. Voorbeelden zijn de verplichting tot:

- a. vaststelling of verificatie van de identiteit van de klant;
- b. uitvoering van ander klantenonderzoek;
- c. (andere) maatregelen ter voorkoming van (financieel) misbruik;
- d. informatie geven aan de belastingdienst, toezichthouders, opsporingsautoriteiten of andere autoriteiten of instanties; en
- e. informatie geven ter voldoening aan overeenkomsten met (buitenlandse) fiscale autoriteiten.

De klant zal ook zijn volle medewerking hieraan geven.

De klant zal als de aanbieder dit vraagt ook meteen aanvullende gegevens verschaffen. De klant moet voor de juistheid van die gegevens tegenover de aanbieder instaan. De klant accepteert ook dat hij geen bericht krijgt als de aanbieder informatie aan autoriteiten of instanties verstrekt.

42 Nederlands recht / bevoegde rechter

Nederlands recht is van toepassing. Geschillen worden alleen voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, behalve als dwingend recht anders bepaalt. Verder gelden de volgende uitzonderingen:

- a. De klant kan een geschil ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en klachtencommissies.
- b. De aanbieder kan een geschil ook voorleggen aan een voor de klant in aanmerking komende buitenlandse rechter.

Klachten- en beroepsprocedure

Voor consumenten geldt een klachtenregeling. Informatie hierover staat op de website van MoneYou. Als u een klacht heeft, dient u deze in bij MoneYou. Als u niet tevreden bent over de behandeling van de klacht door MoneYou, dan kunt u de klacht nog gedurende drie maanden voorleggen aan het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Een standaardformulier hiervoor is te downloaden van www.kifid.nl (hier is tevens informatie over kosten en procedures te vinden).

Bescherming persoonsgegevens

MoneYou en de andere vennootschappen binnen de groep waartoe zij behoort verwerken de persoonsgegevens van (potentiële) klanten zorgvuldig en met inachtneming van wet- en regelgeving en bindende gedragscodes ter bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer. De verwerking geschiedt in het kader van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder gericht op de volgende activiteiten:

- a. het beoordelen en accepteren van (potentiële) klanten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een (potentiële) klant en het afwikkelen van betalingsverkeer;
- b. het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden;
- c. het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten ten einde een relatie met een (potentiële) klant tot stand te brengen en/of in stand te houden dan wel uit te breiden;
- d. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het opsporen, vaststellen, bestrijden en voorkomen van (pogingen tot) (strafbare of ongewenste) gedragingen gericht tegen MoneYou, haar vennootschappelijke groep en haar klanten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;
- e. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- f. het beheren van de relatie met de klant.

