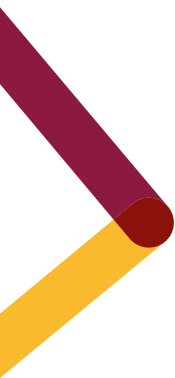
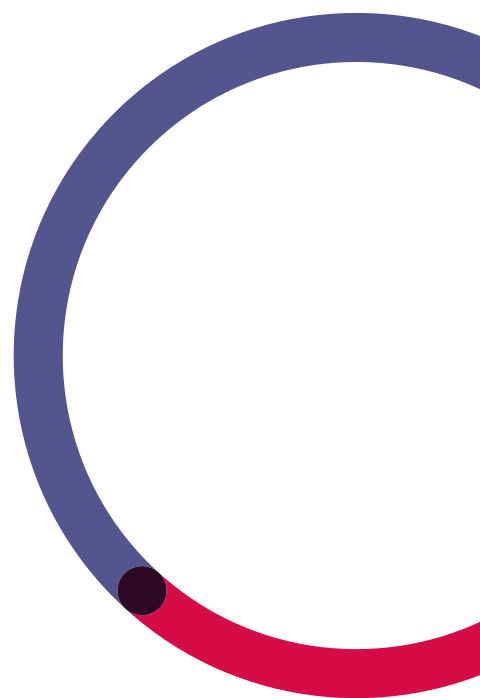


# Algemene voorwaarden

September 2017



## 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.

# Inhoud

Algemeen	2	17. Gebruik & geheimhouding, wijzigen, intrekken of vervangen van klantherkenningsmiddelen	8
Moneyou B.V.	2	18. Veiligheidsverplichtingen van de klant en de aanbieder en melding misbruik, schade	8
Gegevens Moneyou B.V.	2	19. Storing	9
Gegevens ABN AMRO Bank N.V.	2	20. Niet-openbare informatie	9
1. Belangrijke begrippen	4	21. Nadere regels; bekendmakingen via website of Persoonlijke pagina	10
Gebruikersnaam	4	22. Overlijden klant	10
Klantherkenningsmiddel (of Toegangsmiddel)	4	23. Gezamenlijke klanten	10
Persoonlijke pagina	4	24. Bewijs	11
Tegenrekening	4	25. Persoonsgegevens	9
Wachtwoord	4	26. Opnemen telefoongesprekken	11
Website	4	27. Rechten en bevoegdheden	12
2. Werking van voorwaarden	4	28. Juiste prestaties; redelijke termijn	12
3. Moneyou als tussenpersoon	4	29. Inschakeling derden; handelen met zichzelf	12
4. Zorgplicht van aanbieder en klant	4	30. Verrekening	12
5. Algemene eisen om producten af te nemen	5	31. Pandrecht	13
5.1. Consument	5	32. Geen overdracht of verpanding	13
5.2. Eenmanszaak	5	33. Uitbetaling tegoeden in bijzondere gevallen	13
5.3. Rechtspersoon	5	34. Begrenzing communicatie en toepasselijkheid voorwaarden	13
5.4. Algemeen	5	35. Nederlandse taal	13
6. Vertegenwoordiging	5	36. Geschilmet een derde	13
6.1. Klant is een natuurlijke persoon	5	37. Rechtsopvolging	13
6.2. Klant is een rechtspersoon	5	38. Overmacht	14
7. Tegenrekening	6	39. Indirecte en gevolgschade	14
8. Betaling aan de klant	6	40. Wijziging voorwaarden	14
9. Betaling aan de aanbieder; incasso	6	41. Naleving wet- en regelgeving	14
10. Persoonlijke pagina en Klantherkenningsmiddelen	6	42. Nederlands recht / bevoegde rechter	14
11. Elektronische berichten via persoonlijke pagina	6	Klachten- en beroepsprocedure	15
12. Controle berichten; melden klachten	6	Bescherming persoonsgegevens	15
13. Opdrachten en andere handelingen	6		
14. Klantgegevens en wijzigingen	6		
15. Bewaren van documentatie	7		
16. Telefoon, e-mail en adresgegevens	8		

## 1. Belangrijke begrippen

<b>Aanbieder</b>	Partij van wie de klant een product afneemt.
<b>Gebruikersnaam</b>	Gebruikersnaam waarmee de klant zijn Persoonlijke pagina bezoekt.
<b>Klantherkenningmiddel (of Toegangsmiddel)</b>	Middel waarmee een natuurlijke persoon of rechtspersoon zich als klant of vertegenwoordiger van een klant bij een communicatie met de aanbieder herkenbaar kan maken (waarbij onder meer valt te denken aan wachtwoorden, codes, op apparatuur geregistreerde vingerafdrukken, handtekeningen, wettelijke identificatiebewijzen, andere gegevens, kenmerken en/of procedures, al dan niet in combinatie).
<b>Persoonlijke pagina</b>	Beveiligd deel van de website of een Moneyou app die speciaal ingericht is voor communicatie met de klant.
<b>Tegenrekening</b>	De aangewezen betaalrekening van de klant waarop aanbieder uitbetalingen aan de klant kan doen en die gebruikt kan worden als onderdeel van een klantherkenningmiddel de identificatie van de klant en uitvoering van opdrachten.
<b>Wachtwoord</b>	Wachtwoord of codes verbonden aan een Klantherkenningmiddel waarmee de klant toegang krijgt tot zijn Persoonlijke pagina.
<b>Website</b>	Website van Moneyou: <a href="https://www.moneyou.nl">https://www.moneyou.nl</a> .

## 2. Werking van voorwaarden

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

- De klant en de aanbieder dit voor dat product overeenkomen; of
- 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:

- Ook na het sluiten van de overeenkomst voor het Product verloopt de communicatie over dit Product via Moneyou. De aanbieder kan anders bepalen.
- 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.
- De klant kan via een Persoonlijke pagina en met gebruik van Klantherkenningmiddelen zoals in productvoorwaarden nader bepaald producten beheren en gebruiken. 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 en met zijn belangen rekening houden. De klant moet er bijvoorbeeld aan 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 eisen om producten af te nemen

### 5.1. 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 Nederlandse tegenrekening.

### 5.2. Eenmanszaak

Een klant die een natuurlijke persoon is die handelt voor een onderneming (eenmanszaak). moet dan voldoen aan de hiervoor in 5.1 voor de consument genoemde eisen. De onderneming is een in Nederland gevestigde eenmanszaak die is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. In productvoorwaarden kunnen aanvullende eisen worden gesteld.

Een klant kan aparte Klantherkenningmiddelen en Persoonlijke pagina's hebben, bijvoorbeeld als een natuurlijke persoon klant is als consument en ook als ondernemer van een eenmanszaak of als de klant verschillende producten van de aanbieder afneemt.

### 5.3. 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.

### 5.4. 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

### 6.1. 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.

### 6.2. 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 aan- gewezen. 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 op ieder moment een 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 waarvan een iDEAL betaling mogelijk is.
- 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 af- nemen, 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 mederekeninghouder 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 kan bevrijdend betalen op de tegenrekening.

De aanbieder kan aan zijn betaalverplichtingen aan de klant voldoen door betaling op de tegenrekening als dit in productvoorwaarden is overeengekomen. 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 neemt geen contante betaling aan. Betalingen die de klant met de aanbieder overeenkomt, mag de aanbieder afschrijven van de tegenrekening (of andere afgesproken betaalrekening). De klant mach- tigt de aanbieder hierbij dit te doen. De klant volgt eventuele nadere betaalinstructies van de aanbieder op.

## 10. Persoonlijke pagina en Klantherkenningsmiddelen

De klant bezoekt de Persoonlijke pagina door daarop in te loggen. Bij elk bezoek aan de Persoonlijke pagina moet de klant zich eerst herkenbaar maken met de Klantherkenningsmiddelen als de aanbieder dit vraagt.

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

De klant accepteert dat het gebruik van Klantherkennings- middelen bij handelingen op de Persoonlijke pagina gelden 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 meldt onjuistheden en klachten meteen aan de aanbieder via het op de website vermelde e-mailadres of telefoonnummer. Als de klant niet binnen dertien maanden na een opdracht, 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 of via een Persoonlijke pagina die speciaal voor een bepaald communicatiekanaal (denk bijvoorbeeld aan web of app) is ontwikkeld.

## 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, zijn adres 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. Telefoon, e-mail en adresgegevens

De klant moet bij aanvraag van zijn eerste product zijn telefoonnummer en e-mailadres en adresgegevens 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. De aanbieder kan de klant ook een algemeen bericht sturen op het telefoonnummer als het e-mail adres niet bereikbaar is.
- 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 telefoonnummer of woonadres meteen door via de Persoonlijke pagina. De klant moet er zelf voor zorgen dat onbevoegden geen toegang hebben tot zijn e-mail.

## 17. Gebruik & geheimhouding, wijzigen, intrekken of vervangen van klantherkenningsmiddelen

De klant mag Klantherkenningsmiddelen zoals beschreven in de productvoorwaarden alleen zelf gebruiken.

De klant moet zijn Klantherkenningsmiddelen en wachtwoorden en codes die hiervan deel kunnen uitmaken geheim houden (ook voor zijn huisgenoten en familieleden en voor medewerkers van de aanbieder). Uitzondering hierop is dat gezamenlijke klanten voor bepaalde producten samen een wachtwoord kunnen hebben en dit met elkaar moeten delen (bijvoorbeeld ingeval van toegang tot de Persoonlijke pagina via de website waarvoor een wachtwoord geldt). 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 wachtwoordgeheim moet zijn het (mogelijk) toch kent. De klant wijzigt zijn wachtwoord dan onmiddellijk.

De aanbieder mag een door haar verstrekt Klantherkenningsmiddel, ook als deze nog geldig is, vervroegd intrekken en vervangen door een ander. De aanbieder mag voorts in de volgende gevallen een door haar verstrekt Klantherkenningsmiddel (laten) blokkeren of intrekken:

- I. in geval van onjuist gebruik van het Klantherkenningsmiddel;
- II. ingeval de aanbieder redelijke grond heeft om aan te nemen dat er onbevoegd gebruik van dat Klantherkenningsmiddel wordt of kan worden gemaakt;
- III. in geval van beslag ten laste van de klant onder de aanbieder, van aanvraag of uitspreken van een faillissement, surseance, wettelijke schuldsanering of andere insolventieregeling betreffende de klant, ondercuratelestelling of overlijden van de klant, of anderszins een omstandigheid waardoor de klant beheer of beschikking over zijn vermogen (gedeeltelijk) verliest;
- IV. in geval van beëindiging van de relatie tussen de klant en de aanbieder;
- V. in geval van aanwezigheid van een andere redelijke grond.

## 18. Veiligheidsverplichtingen van de klant en de aanbieder en melding misbruik, schade

1. 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.
2. De klant heeft voor e-mailverkeer en bezoek aan de website en Persoonlijke pagina een veilige internetverbinding nodig. Daarnaast beschermt de klant zijn computer of andere apparatuur zo goed mogelijk. De klant maakt alleen gebruik van geschikte, veilige apparatuur en programmatuur met toepassing van de meest actuele veiligheidsmaatregelen, antivirusprogrammatuur en firewall(s), tegen virussen, spyware, phishing 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 opheldering van de ware toedracht. Op verzoek van de aanbieder zal de klant aangifte doen bij de bevoegde instanties.

3. De klant zal veilig en zorgvuldig omgaan met hulp- middelen zoals Klantherkenningsmiddelen en onbevoegd gebruik daarvan voorkomen, alsmede (vaste of tijdelijke) wachtwoorden en codes van Klantherkenningsmiddelen geheimhouden en niet door onbevoegden laten gebruiken, en Klantherkenningsmiddelen of daarvan deel uitmakende geheime gegevens niet (laten) kopiëren.
4. De klant zal zodra hij weet of behoort te vermoeden dat er een Communicatie op zijn naam onjuist en/of buiten zijn wil aan de bank wordt of kan worden overgebracht, dit direct aan de aanbieder melden. De klant zal die melding in ieder geval ook maken, zodra hij weet of behoort te vermoeden dat er (mogelijk) onbevoegd gebruik van een Klantherkenningsmiddel wordt of kan worden gemaakt, of dat er (mogelijk) een wachtwoord of code van een Klantherkenningsmiddel bekend is aan of gebruikt kan worden door een onbevoegde, of dat er (mogelijk) een kopie is gemaakt van een Klantherkenningsmiddel of daarvan deel uitmakende geheime gegevens, of dat er zich enig ander veiligheidsincident voordoet. De cliënt zal nadere regels van de bank hierbij opvolgen, evenals aanwijzingen van de bank ter schadebeperking.
5. Als de klant zijn (veiligheids-)verplichtingen niet nakomt, is hij aansprakelijk voor de schade die daarvan het gevolg is.
6. De aanbieder heeft in ieder geval de volgende veiligheidsverplichtingen tegenover de klant:
  - I. De aanbieder zal de redelijkerwijs van haar te vergen maatregelen treffen ter voorkoming dat zij afgaat op een opdracht of andere communicatie op naam van de klant die onjuist en/of buiten diens wil aan haar wordt overgebracht.
  - II. De aanbieder zal ervoor zorgen dat door de aanbieder verstrekte Klantherkenningsmiddelen, gelet op het daarvan te maken gebruik, aan de redelijkerwijs daaraan te stellen veiligheidsnormen voldoen.
  - III. De aanbieder zal als zij een melding van de klant van mogelijk misbruik of onbevoegd gebruik van een Klantherkenningsmiddel, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is direct (verder) onbevoegd gebruik voorkomen. De aanbieder mag er bij de uitvoering van deze veiligheidsverplichtingen van uitgaan dat de klant zijn in dit artikel genoemde veiligheidsverplichtingen is nagekomen.

## 19. Storing

Moneyou probeert de Persoonlijke pagina en haar website en andere voorzieningen goed te laten functioneren. Storingen en onderbrekingen kunnen zich echter voordoen. De dienstverlening van de aanbieder is afhankelijk van (technische) voorzieningen zoals apparatuur, computers, software, systemen, netwerken en internet. Wij proberen ervoor te zorgen dat die voorzieningen goed werken.

## 20. Niet-openbare informatie

1. Bij de dienstverlening aan de klant kan de aanbieder gebruikmaken van informatie die de aanbieder van de klant krijgt. Ook mag de aanbieder bijvoorbeeld informatie gebruiken die openbaar is. Openbare informatie is informatie waarmee iedereen bekend kan zijn, bijvoorbeeld omdat die informatie in de krant staat of op het internet.
2. Het kan zijn dat de aanbieder buiten de relatie met de klant informatie heeft die niet openbaar is. De klant mag niet van de aanbieder verlangen dat deze informatie gebruikt wordt voor de dienstverlening aan de klant. Deze informatie kan vertrouwelijk of koersgevoelig zijn. Een voorbeeld: Het kan zijn dat bij de aanbieder vertrouwelijk bekend is dat het met een beursgenoteerde onderneming financieel slecht of juist heel goed gaat. Wij mogen die informatie dan niet gebruiken bij een advies aan de klant.

## 21. Nadere regels; bekendmakingen via website of Persoonlijke pagina

De aanbieder kan nadere regels stellen aan:

- a. de communicatie met de klant (bijvoorbeeld regels over: gebruik, wijziging of vervanging van Klantherkenningsmiddelen of van wachtwoorden of codes van Klantherkenningsmiddelen, 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 en/of de Persoonlijke pagina.  
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

Wanneer de klant is overleden, moet dit zo spoedig mogelijk aan Moneyou worden doorgegeven, bijvoorbeeld door een familielid. 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.

Het kan zijn dat de klant voor overlijden nog een opdracht heeft gegeven. Een voorbeeld daarvan is een betaalopdracht. Totdat Moneyou het bericht van het overlijden van de klant heeft ontvangen, mag de aanbieder opdrachten van de klant blijven uitvoeren. Na het overlijdensbericht heeft de aanbieder nog enige tijd nodig om de dienstverlening hierop aan te passen. Hierdoor kan het gebeuren dat een opdracht die voor of enige tijd na het overlijdensbericht is ontvangen, toch nog wordt uitgevoerd.

De nalatenschap van de klant is daaraan gebonden als de uitvoering redelijkerwijs niet meer was te voorkomen. 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 vragen. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.

Als er meer dan één erfgenaam is hoeft de aanbieder niet aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen te voldoen. De aanbieder hoeft bijvoorbeeld niet aan meerdere erfgenamen informatie over betalingen via de rekening te verschaffen. 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 afhankelijk van het product en het kanaal via welke het toegankelijk is, samen een Persoonlijke pagina.

**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

1. De aanbieder kan geluidopnamen maken bij onze dienstverlening. Het kan zijn dat je daarop voorkomt. Als de aanbieder opnamen maakt, houdt de aanbieder zich daarbij aan wet- en regelgeving en gedragscodes. De aanbieder maakt bijvoorbeeld opnamen voor:
  - a. Een goede bedrijfsvoering en kwaliteitsbewaking. De aanbieder kan bijvoorbeeld telefoon gesprekken opnemen voor scholing van zijn werknemers.
  - b. Bewijslevering. De aanbieder kan bijvoorbeeld een opname maken van:
    - I. een opdracht die je ons telefonisch geeft, of
    - II. de telefonische melding die je aan ons doorgeeft van verlies of diefstal van uw bankpas.
2. Als je recht hebt op een kopie van een beeld- en/of geluidopname of een uitgeschreven tekst van een geluidopname, geef je ons eerst de informatie die ons helpt om de opname terug te vinden. Denk hierbij aan de plaats, datum en tijd van de opname.

## 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:

- of de aanbieder moet betalen;
- wat de aanbieder moet betalen;
- wanneer de aanbieder moet betalen; of
- 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 ver- rekenen 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:

- wanbetaling door de klant;
- beslaglegging op vorderingen van de klant op de aanbieder; en
- 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:

- alle (geld)vorderingen die hij op de aanbieder heeft of zal hebben;
- 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;
- 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 verpanden 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 klant- relatie 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; arbeidsongeregeligheden 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 Dienst- verlening (Kifid). Een standaardformulier hiervoor is te downloaden van [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) (hier is tevens informatie over kosten en procedures te vinden).

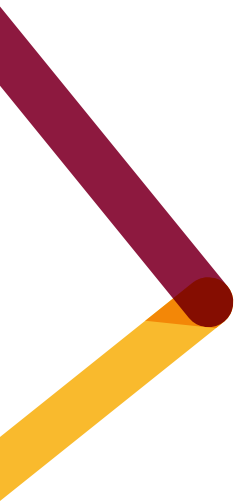
## Bescherming persoonsgegevens

Moneyou en de andere vennootschappen binnen de groep waartoe zij behoort verwerken de persoons- gegevens 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.

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.



 **moneyou**

