

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Banken

2017



Save better, live more.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Banken 2017

**Dies ist eine Übersetzung des niederländischen Originaltextes. Die Übersetzung dient ausschließlich Informationszwecken. Der niederländische Originaltext ist bindend und gilt im Falle von Unstimmigkeiten zwischen dem niederländischen Text und der Übersetzung.**

**Wir sind uns als Bank unserer sozialen Verantwortung bewusst. Wir zielen darauf ab, eine zuverlässige, serviceorientierte und transparente Bank zu sein, weshalb wir uns nach Kräften darum bemühen, die Interessen all unserer Kunden, Angestellten, Aktionären und sonstiger Kapitalgeber zu berücksichtigen, ebenso wie die Interessen der Gesellschaft.**

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken wurden in Zusammenarbeit der niederländischen Bankenvereinigung (Nederlandse Vereniging van Banken) und des Verbraucherverbandes (Consumentenbond) verfasst. Dies erfolgte im Rahmen der Koordinierungsgruppe des Wirtschafts- und Sozialrates der Niederlande zur Selbstregulierung (Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad). Rücksprache gehalten wurde außerdem mit dem niederländischen Industrie- und Arbeitgeberverband (VNO-NCW), der niederländischen Vereinigung der kleinen und mittleren Betriebe (MKB-Nederland), der niederländischen Land- und Gartenbauorganisation (LTO Nederland) und der ONL für Unternehmer (ONL voor Ondernemers). ONL ist eine Unternehmersorganisation in den Niederlanden, deren Anliegen es ist, die Stimme der Unternehmer hören zu lassen. Das heißt, dass Unternehmer die Agenda der ONL bestimmen.

## **Mitteilung zum 01.01.2024:**

*Wie der Consumentenbond (niederländischer Verbraucherverband) bekanntgab, hat die Rechtssicherheit des Verbraucher[1]schutzes mittlerweile ein so hohes Niveau erreicht, dass auf Verträge mit Branchenverbänden in zweiseitigen (d. h. vom Consumentenbond gebilligten) Allgemeinen Geschäftsbedingungen verzichtet werden kann. Deshalb hat der Consumentenbond mit Eingang vom 1. Januar 2024 seine Bindung an alle zweiseitigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beendet. Ab diesem Datum ist der Consumentenbond nicht mehr an diesen Geschäftsbedingungen beteiligt. Das betrifft nicht nur diese ABV (Allgemeine Geschäftsbedingungen der Kreditinstitute), sondern etwa sechzig weitere mit Branchenverbänden vereinbarte zweiseitige Allgemeine Geschäftsbedingungen.*

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken (nachfolgend AGB) treten am 1. März 2017 in Kraft. Die niederländische Bankenvereinigung hat den Text am 29. August 2016 unter der Nummer 60/2016 bei der Geschäftsstelle des Gerichts Amsterdam eingereicht.

## Artikel 1 – Anwendungsbereich

**Die AGB gelten für alle Produkte und Dienstleistungen und die gesamten Geschäftsbeziehungen zwischen Ihnen und uns. Bestimmungen, die für ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Dienstleistung gelten, finden sich in der entsprechenden Vereinbarung oder den besonderen Geschäftsbedingungen, die für die jeweilige Vereinbarung gelten.**

- 1.1** Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken (AGB) enthalten Vorschriften, zu deren Einhaltung sowohl wir als auch Sie verpflichtet sind. Diese Vorschriften gelten für alle Produkte und Dienstleistungen, die Sie von uns erwerben oder erwerben werden, sowie für die gesamte Geschäftsbeziehung, die Sie mit uns führen oder führen werden. Sie betreffen sowohl Ihre Rechte und Pflichten als auch unsere.
- 1.2** Für die Dienstleistungen, die wir erbringen, gehen Sie eine oder mehrere Vereinbarungen mit uns ein. Diese betreffen die Dienstleistungen (Dienstleistungen umfassen auch Produkte), die Sie von uns erwerben. Wenn eine Vereinbarung eine Regelung beinhaltet, die im Gegensatz zu den AGB steht, genießt diese Regelung Vorrang vor den AGB.
- 1.3** Wenn Sie im Hinblick auf ein Produkt oder eine Dienstleistung eine Vereinbarung eingehen, können für die jeweilige Vereinbarung besondere Geschäftsbedingungen gelten. Diese besonderen Geschäftsbedingungen enthalten Vorschriften, die speziell für das jeweilige Produkt oder die jeweilige Dienstleistung gelten.

### **Ein Beispiel für besondere Geschäftsbedingungen:**

Möglicherweise schließen Sie einen Vertrag ab, um ein Girokonto zu eröffnen. Für diesen Vertrag gelten u. U. besondere Zahlungsbedingungen. Wenn die jeweiligen besonderen Geschäftsbedingungen eine Regelung beinhalten, die im Gegensatz zu den AGB stehen, hat diese Regelung Vorrang vor den AGB. Sind Sie jedoch ein Verbraucher, so kann die Regelung keinerlei Rechte oder Absicherungen mindern, die Ihnen im Rahmen der AGB gewährt werden.

- 1.4** Ferner gilt Folgendes:
  - a) Haben Sie Ihre eigenen allgemeinen Geschäftsbedingungen (wenn Sie beispielsweise ein Unternehmen führen), gelten die AGB und nicht Ihre eigenen allgemeinen Geschäftsbedingungen. Ihre eigenen allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nur, wenn wir diesen schriftlich zugestimmt haben.
  - b) Führen Sie (zusätzlich) eine Geschäftsbeziehung mit einer unserer Zweigstellen im Ausland und verfügt die ausländische Zweigstelle über lokale Geschäftsbedingungen, etwa weil diese besser mit den geltenden Gesetzen des Landes übereinstimmen, gelten die lokalen Geschäftsbedingungen, wenn diese lokalen Geschäftsbedingungen eine Regelung beinhalten, die im Gegensatz zu den AGB oder einer Regelung der niederländischen besonderen Bedingungen steht.



## Artikel 2 – Sorgfaltspflicht

**Wir haben eine Sorgfaltspflicht. Sie müssen uns gegenüber mit erforderlicher Sorgfalt handeln und dürfen unsere Dienstleistungen nicht missbrauchen.**

- 2.1** Im Rahmen unserer Dienstleistungen handeln wir mit der erforderlichen Sorgfalt und berücksichtigen nach besten Kräften Ihre Interessen. Wir tun dies in Übereinstimmung mit der jeweiligen Art der Dienstleistungen. Dieser Grundsatz findet stets Anwendung.  
Weitere Vorschriften der AGB oder der Verträge im Hinblick auf Produkte und Dienstleistungen, ebenso wie entsprechende besondere Bedingungen, haben hierauf keinen Einfluss. Wir wollen verständliche Produkte und Dienstleistungen sowie verständliche Informationen zu diesen Produkten und Dienstleistungen und zu deren Risiken anbieten.
- 2.2** Sie verpflichten sich uns gegenüber mit der erforderlichen Sorgfalt zu handeln und nach besten Kräften unsere Interessen zu berücksichtigen. Damit wir unsere Dienstleistungen korrekt erbringen und unsere Verpflichtungen erfüllen können, ist es erforderlich, dass Sie mit uns zusammenarbeiten. Verpflichtungen in diesem Sinn, sind nicht nur unsere Verpflichtungen Ihnen gegenüber, sondern auch Verpflichtungen, die wir, in Verbindung mit den Dienstleistungen, die wir Ihnen bieten, gegenüber Aufsichtsorganen, Steuerbehörden oder anderen (nationalen, internationalen oder übernationalen) Behörden haben. Auf unsere Aufforderung hin haben Sie uns die Informationen und Dokumente zur Verfügung zu stellen, die wir hierfür benötigen. Falls Sie der Meinung sind, dass wir diese Informationen oder Dokumente von Ihnen benötigen, sind Sie verpflichtet, uns diese unaufgefordert zukommen zu lassen. Sie dürfen unsere Produkte und Dienstleistungen nur für die jeweils vorgesehenen Zwecke verwenden und dürfen sie nicht missbräuchlich verwenden oder Missbrauch herbeiführen. Unter Missbrauch fallen unter anderem Straftaten oder Handlungen, die uns oder unserem Ruf schaden oder die Funktionstüchtigkeit und Integrität des Finanzsystems beeinträchtigen.

## Artikel 3 – Mitwirkungspflichten

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

- 3.1** Banken spielen eine Schlüsselrolle in den nationalen und internationalen Finanzsystemen. Leider werden unsere Dienstleistungen manchmal, beispielsweise zur Geldwäsche, missbraucht. Uns ist daran gelegen, Missbrauch zu vermeiden und wir sind rechtlich verpflichtet, dies zu tun. Zu diesem Zweck benötigen wir Informationen von Ihnen. Diese Informationen können ebenfalls notwendig sein, um unsere Risiken zu bewerten oder die angemessene Erbringung unserer Dienstleistungen zu gewährleisten. Daher ist es Ihre Pflicht, uns auf Anforderung Informationen zur Verfügung zu stellen:
- über Ihre Aktivitäten und Absichten;
  - darüber, warum Sie eines unserer Produkte oder eine unserer Dienstleistungen erwerben oder erwerben wollen;

c) darüber, wie Sie die Geldmittel, Legitimationsdokumente oder andere Vermögenswerte erlangt haben, die Sie bei uns oder durch uns hinterlegt oder eingezahlt haben. Sie haben uns außerdem alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die wir benötigen, um festzustellen, in welchem Land Sie für Steuerzwecke gemeldet sind.

- 3.2** Sie sind dazu verpflichtet, mit uns zusammenzuarbeiten, sodass wir die Informationen verifizieren können. Bei der Verwendung der Informationen werden wir stets die jeweiligen datenschutzrechtlichen Bestimmungen berücksichtigen.

## Artikel 4 – Nicht öffentliche Informationen

**Wir sind nicht dazu verpflichtet, nicht öffentliche Informationen zu verwenden.**

- 4.1** Die von Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen können von uns im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen verwendet werden. Es ist uns unter anderem gestattet, öffentliche Informationen zu verwenden. Öffentliche Informationen in diesem Sinne sind alle Informationen, die allgemein bekannt sind, unter anderem, weil sie in einer Zeitung veröffentlicht wurden oder im Internet zugänglich sind.
- 4.2** Wenn wir über Informationen außerhalb unserer Geschäftsbeziehung verfügen, die nicht öffentlich sind, können Sie nicht von uns verlangen, bei der Erbringung von Dienstleistungen, von diesen Informationen Gebrauch zu machen. Bei diesen Informationen kann es sich um vertrauliche oder preissensible Informationen handeln.
- Ein Beispiel:**  
Wenn wir über vertrauliche Informationen verfügen, ob ein börsennotiertes Unternehmen in finanziellen Schwierigkeiten oder besonders erfolgreich ist, sind wir nicht dazu befugt, diese Informationen zu verwenden, wenn wir Ihnen eine Vermögensberatung bieten.

## Artikel 5 – Hinzuziehung Dritter

**Es ist uns gestattet, Dritte zu beauftragen. Wir handeln mit der erforderlichen Sorgfalt, wenn wir Dritte beauftragen.**

- 5.1** Im Rahmen unserer Dienstleistungen ist es uns gestattet, Dritte zu beauftragen. Geschieht dies im Rahmen der Erfüllung einer mit Ihnen geschlossenen Vereinbarung, bleiben wir dennoch weiterhin Ihr Ansprech- und Vertragspartner.
- Einige Beispiele:**
- Vermögenswerte, Legitimationsdokumente, Wertpapiere oder Finanzinstrumente können einem Dritten in Verwahrung gegeben werden. Dies kann in Ihrem Namen oder in unserem eigenen Namen geschehen.
  - Auch in der Ausführung von Zahlungsvorgängen sind Dritte involviert.
- Es ist uns zudem gestattet, uns bei unseren Geschäftstätigkeiten an Dritte zu wenden, um beispielsweise für einen fehlerfreien Betrieb unserer Systeme zu sorgen.



**5.2** Sie können uns für eine oder mehrere bestimmte Rechtshandlungen eine Vollmacht erteilen. Mit dieser Vollmacht können wir die jeweiligen Rechtshandlungen für Sie vornehmen. Derartige Rechtshandlungen sind für Sie bindend. Für jede von Ihnen erteilte Vollmacht gelten mindestens die folgenden Punkte:

a) Wenn eine Gegenpartei in die Ausführung involviert ist, können wir selbst als die Gegenpartei fungieren.

**Zum Beispiel:**

Wir verfügen über Ihre Vollmacht, um Geschäftsguthaben und andere Vermögenswerte, die Sie uns überantwortet haben, uns selbst zur Sicherheit zu übereignen (siehe Artikel 24, § 1 der AGB). Wenn wir von dieser Vollmacht Gebrauch machen, übereignen wir uns in Ihrem Namen Ihre Geschäftsguthaben als Sicherheit.

b) Es ist uns gestattet, einem Dritten Untervollmacht zu erteilen. In diesem Fall ist es dem Dritten gestattet, von dieser Vollmacht Gebrauch zu machen. Bei der Auswahl des Dritten handeln wir mit der erforderlichen Sorgfalt.

c) Wenn unser Geschäftsbetrieb ganz oder teilweise von einer anderen Partei fortgeführt wird, beispielsweise als Folge einer Fusion oder Abspaltung, so ist es der jeweiligen Partei ebenfalls gestattet, von der Vollmacht Gebrauch zu machen.

**5.3** Wir wählen Dritte stets mit der erforderlichen Sorgfalt. Wenn Sie selbst einen Dritten einsetzen oder bevollmächtigen, so tragen Sie die Konsequenzen dieser Wahl.

## Artikel 6 – Versandrisiko

### Wer trägt das Versandrisiko?

**6.1** Auf Ihre Anweisungen hin versenden wir möglicherweise Geld oder Finanzinstrumente (wie Aktien oder Anleihen). Wir tragen das Verlust- oder Schadensrisiko des Versands. Geht die Sendung verloren, erstatten wir Ihnen den Wert.

**6.2** Wenn wir andere Güter oder Legitimationsdokumente, wie etwa Eigentumsnachweise bestimmter Güter (zum Beispiel einen Frachtbrief) versenden, tragen Sie das Verlust- oder Schadensrisiko des Versands. Wenn wir die versandten Güter aufgrund von Unachtsamkeit beschädigen, wird der Schaden von uns getragen.

## Artikel 7 – Informationen über Sie und Ihren Vertreter

**Wir benötigen Informationen über Sie und Ihren Vertreter. Sie sind verpflichtet, uns über Änderungen in Kenntnis zu setzen.**

### 7.1 Informationen

Wir sind rechtlich dazu verpflichtet, Ihre Identität zu überprüfen. Auf unsere Aufforderung hin haben Sie uns unter anderem folgende Informationen zur Verfügung zu stellen

a) **Informationen über natürliche Personen**

i. Vor- und Nachnamen, Geburtsdatum, Wohnort und Steuer-Identifikationsnummer. Sie sind dazu verpflichtet, die Überprüfung Ihrer Identität zu unterstützen, indem Sie uns ein gültiges Ausweisdokument, das wir als geeignet erachten, beispielsweise Ihren Reisepass, zur Verfügung stellen.

ii. Personenstand und ehelicher oder partnerschaftlicher Güterstand. Diese Informationen sind möglicherweise ausschlaggebend dafür, ob Sie für bestimmte Transaktionen ein gegenseitiges Einverständnis benötigen oder ob Sie über ein gemeinsames Eigentum verfügen, auf das Ansprüche geltend gemacht werden können.

b) **Informationen über Geschäftskunden**

Rechtsform, Handelsregisternummer und/oder Eintragsnummern anderer Register, Geschäftssitz, Umsatzsteuernummer, Überblick über Eigentümer- und Kontrollstruktur.

Sie sind dazu verpflichtet, bei der Überprüfung der Informationen mitzuwirken. Wir verwenden diese Informationen unter anderem für die Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen oder in Verbindung mit den Dienstleistungen, die wir für Sie erbringen.

Gegebenenfalls benötigen wir diese Informationen auch von Ihrem Vertreter.

Ihr Vertreter ist dazu verpflichtet, uns diese Informationen zur Verfügung zu stellen und bei der Überprüfung dieser Informationen mitzuwirken. Dieser Vertreter kann beispielsweise:

- a) ein gesetzlicher Vertreter eines Minderjährigen sein (in der Regel die Mutter oder der Vater);
- b) ein Bevollmächtigter sein;
- c) ein Geschäftsführer einer juristischen Person sein.

### 7.2 Änderungsmitteilungen

Über Änderungen Ihrer Daten oder denen Ihres Vertreters sind wir unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Dies ist für die Erfüllung unserer gesetzlichen Verpflichtungen und zur Erbringung unserer Dienstleistungen wesentlich.

Anfänglich benötigen Sie eventuell keinen Vertreter für Ihre Bankgeschäfte. Sollte dies jedoch zu einem späteren Zeitpunkt notwendig werden, sind wir darüber unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Ziehen Sie beispielsweise folgende Situationen in Betracht:

- a) Ihre Vermögenswerte und Passiva werden unter Verwaltung gestellt;
- b) Sie unterliegen rechtlichen Einschränkungen;
- c) Sie werden unter einen Schuldenmanagementplan gestellt, Ihnen wird ein (vorläufiger) Zahlungsaufschub gewährt, Sie werden für insolvent erklärt oder
- d) Sie sind aus irgendeinem Grund nicht in der Lage, alle notwendigen (unanfechtbaren) Rechtshandlungen selbst vorzunehmen.

### 7.3 Speicherung von Daten

Es ist uns gestattet, Daten zu erfassen und zu speichern. In manchen Fällen sind wir dazu verpflichtet. Es ist uns unter anderem gestattet, Kopien von sämtlichen Dokumenten anzufertigen, beispielsweise von einem Reisepass, der dazu dient, diese Daten für unsere Verwaltung zu verifizieren. Hierbei befolgen wir die geltenden Datenschutzgesetze und -bestimmungen.



## Artikel 8 – Unterschrift

### Warum benötigen wir ein Beispiel Ihrer Unterschrift?

- 8.1** Möglicherweise müssen Sie Ihre Unterschrift verwenden, um Ihre Zustimmung zu Aufträgen oder anderen Handlungen zu geben, die Sie mit uns ausführen. Es gibt handschriftliche und elektronische Unterschriften. Um Ihre handschriftliche Unterschrift zu erkennen, müssen wir wissen, wie Ihre Unterschrift aussieht. Unsere Bitte, uns ein Beispiel Ihrer handschriftlichen Unterschrift zur Verfügung zu stellen und weiteren in diesem Zusammenhang gegebenen Anweisungen haben Sie nachzukommen. Dasselbe gilt auch für Ihren Vertreter.
- 8.2** Wir werden solange auf dieses Beispiel Ihrer Unterschrift zurückgreifen, bis Sie uns darüber informieren, dass sich Ihre Unterschrift geändert hat. Dasselbe gilt auch für die Unterschrift Ihres Vertreters.
- 8.3** Sie oder Ihr Vertreter können uns gegenüber unterschiedliche Funktionen erfüllen. Sie können selbst ein Kunde sein und als Vertreter eines oder mehrerer anderer Kunden auftreten. Sie können als Kunde ein Konto bei uns führen und über eine Vollmacht eines anderen Kunden verfügen, um Zahlungen von dessen Konto zu tätigen. Wenn Sie oder Ihr Vertreter uns zur Ausübung einer Funktion ein Beispiel Ihrer Unterschrift zukommen lassen, so gilt dieses Beispiel für alle weiteren Funktionen, die Sie oder Ihr Vertreter uns gegenüber ausüben.

## Artikel 9 – Vertretung und Vollmacht

**Es ist Ihnen gestattet, jemanden mit Ihrer Vertretung zu beauftragen. Wir sind befugt, Vorschriften für eine derartige Autorisierung aufzustellen. Wir sind unverzüglich über sämtliche Änderungen in Kenntnis zu setzen. Sie und Ihr Vertreter sind dazu verpflichtet, sich gegenseitig zu informieren.**

### 9.1 Vertretung

Sie können durch einen Bevollmächtigten oder durch einen anderen Vertreter vertreten werden. Wir sind befugt, in Bezug auf die Vertretung, Vorschriften und Beschränkungen aufzustellen, unter anderem Vorschriften im Hinblick auf die Form und den Inhalt einer Vollmacht. Sie sind durch die Handlungen Ihres Vertreters in Ihrem Namen gebunden. Wir sind nicht dazu verpflichtet, uns (weiterhin) mit Ihrem Vertreter auseinanderzusetzen. Unter anderem können wir uns weigern, wenn:

- a) eine Beschwerde gegen die Person vorliegt, die als Ihr Vertreter auftritt (beispielsweise aufgrund eines Fehlverhaltens);
- b) Zweifel an der Gültigkeit oder dem Geltungsbereich der Vollmacht bestehen.

Ihr Bevollmächtigter darf ohne unsere Zustimmung keine Untervollmacht an einen Dritten erteilen. Dies dient unter anderem dazu, eine Zweckentfremdung Ihres Kontos zu vermeiden.

### 9.2 Änderungen der Vertretung

Falls die Ermächtigung Ihres Vertreters (oder dessen Vertreters) Änderungen erfährt, nicht existiert oder nicht mehr existiert, sind wir unverzüglich in schriftlicher Form darüber in Kenntnis zu setzen. Unterbleibt eine Benachrichtigung,

so gehen wir davon aus, dass die Ermächtigung unverändert fortbesteht. Dies wird durch etwaige entgegenstehende Eintragungen in öffentlichen Registern nicht berührt. Nachdem Sie uns darüber in Kenntnis gesetzt haben, dass die Ermächtigung Ihres Vertreters geändert wurde, nicht existiert oder nicht mehr existiert, benötigen wir einige Zeit, um unsere Dienstleistungen zu aktualisieren. Hat Ihr Vertreter kurz vor oder nach Ihrer Benachrichtigung etwas beauftragt, ist dieser Auftrag für Sie verbindlich, wenn die Ausführung des Auftrags nicht hinreichend verhindert werden kann.

### 9.3 Ihr Vertreter unterliegt denselben Vorschriften wie Sie selbst. Sie sind dazu verpflichtet, sich gegenseitig zu informieren.

Alle Vorschriften, die im Hinblick auf die Geschäftsbeziehung mit uns für Sie gelten, gelten auch für Ihren Vertreter. Sie sind dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Ihr Vertreter diese Vorschriften befolgt. Sie und Ihr Vertreter müssen sich kontinuierlich und ausführlich über alles informieren, was für die Geschäftsbeziehung mit uns von Bedeutung sein könnte.

#### Zum Beispiel:

Ihr Vertreter verfügt über eine Bankkarte, die er oder sie in Ihrem Namen nutzen kann. Dieser Vertreter unterliegt denselben Sicherheitsbestimmungen wie Sie selbst. Wenn wir Sie über diese Bestimmungen informieren, müssen Sie Ihren Vertreter unverzüglich über diese in Kenntnis setzen.

## Artikel 10 – Persönliche Daten

### Wie verfahren wir mit persönlichen Daten?

- 10.1** Wir dürfen Ihre persönlichen Daten und die Ihres Vertreters verarbeiten. Dies gilt auch für Daten im Hinblick auf Produkte und Dienstleistungen, die Sie von uns erworben oder in Anspruch genommen haben. Persönliche Daten liefern Informationen zu einer bestimmten Person. Sie beinhalten beispielsweise Ihr Geburtsdatum, Ihre Adresse oder Ihr Geschlecht. Die Verarbeitung persönlicher Daten umfasst unter anderem die Erfassung, Speicherung und Nutzung dieser Daten.
- Wenn wir gemeinsam mit anderen juristischen Personen eine Gruppe bilden, können die Daten innerhalb dieser Gruppe ausgetauscht und verarbeitet werden. Wir sind befugt, persönliche Daten mit anderen Parteien auszutauschen, die wir für unseren Geschäftsbetrieb oder die Erbringung unserer Dienstleistungen einsetzen. Andere Parteien in diesem Sinne sind unter anderem Parteien, die wir beauftragen, die Handhabung unserer Systeme oder die Ausführung von Zahlungstransaktionen zu unterstützen. Hierbei befolgen wir geltende Gesetze und Vorschriften sowie unsere eigenen Verhaltensrichtlinien.
- 10.2** Der Austausch von Daten kann mit sich bringen, dass Daten an andere Länder weitergegeben werden, in denen nicht derselbe Datenschutz gewährleistet ist wie in den Niederlanden. Die zuständigen nationalen Behörden der Länder, in denen sich die Daten aufgrund des Bearbeitungsprozesses befinden, können personenbezogene Daten sowohl während als auch nach der Verarbeitung untersuchen.



## Artikel 11 – Aufnahmen (Video oder Audio)

### Machen wir Bild-/Tonaufnahmen von Ihnen?

**11.1** Im Rahmen unserer Dienstleistungen machen wir manchmal Bild- und/oder Tonaufnahmen. Wenn Aufnahmen von Ihnen gemacht werden, befolgen wir geltende gesetzliche Vorschriften und unseren Verhaltenskodex. Wir machen beispielsweise Aufnahmen:

**a) für eine angemessene Ausführung der Bankgeschäfte und zur Qualitätskontrolle**

So schneiden wir beispielsweise Telefongespräche mit, um unsere Angestellten zu schulen.

**b) zur Beweiserbringung**

Wir machen beispielsweise Aufnahmen von:

- i. einem Auftrag, den Sie telefonisch tätigen; oder
- ii. dem Telefongespräch, in dem Sie uns über den Verlust oder Diebstahl Ihrer Bankkarte informieren.

**c) zur Kriminalitätsbekämpfung**

Zum Beispiel: Videoüberwachung an Geldautomaten.

**11.2** Wenn Sie Anspruch auf eine Kopie einer Bild oder Tonaufnahme oder auf das Transkript einer Tonaufnahme haben, teilen Sie uns bitte die relevanten Spezifikationen wie Standort, Datum und Zeitpunkt der Aufnahme mit, damit wir diese abrufen können.

## Artikel 12 – Kontinuität der Dienstleistungen

### Wir wollen sicherstellen, dass unsere Einrichtungen ordnungsgemäß funktionieren. Dennoch kann es zu Unterbrechungen und Störungen kommen.

**12.1** Unsere Dienstleistungen basieren auf (technischen) Einrichtungen wie Geräten, Computern, Software, Systemen, Netzwerken und dem Internet. Wir bemühen uns, sicherzustellen, dass diese Einrichtungen ordnungsgemäß funktionieren. Was können Sie diesbezüglich erwarten? Sie können nicht erwarten, dass es niemals zu einer Unterbrechung oder Störung kommen wird. Leider lässt sich dies nicht immer verhindern. Wir können dies nicht immer beeinflussen. Manchmal ist eine (kurze) Unterbrechung unserer Dienstleistungen notwendig, um Tätigkeiten wie Wartungsarbeiten vorzunehmen. Wir bemühen uns, Unterbrechungen und Störungen innerhalb eines angemessenen Rahmens zu vermeiden oder sie innerhalb einer angemessenen Zeit zu beheben.

## Artikel 13 – Ableben eines Kunden

### Nach Ihrem Ableben.

**13.1** Wir müssen baldmöglichst über Ihr Ableben unterrichtet werden, beispielsweise durch ein Familienmitglied. Haben Sie uns vor Ihrem Ableben einen Auftrag erteilt, beispielsweise eine Zahlungsanweisung, führen wir Aufträge, die Sie oder Ihr Vertreter erteilt haben, weiterhin aus, solange wir nicht schriftlich über Ihr Ableben unterrichtet werden. Nachdem wir die Benachrichtigung Ihres Ablebens erhalten haben, benötigen wir einige Zeit, um unsere Dienstleistungen zu aktualisieren. Aufträge, die kurz vor oder nach Ihrem

Ableben getätigt wurden, werden noch (weiterhin) ausgeführt werden. Ihr Nachlass ist an diese Aufträge gebunden, wenn deren Ausführung in billigem Ermessen nicht vermieden werden konnte.

**13.2** Wenn wir einen Erbschein anfordern, so hat die Person, die den Nachlass verwaltet, diesen zur Verfügung zu stellen. Der Erbschein muss von einem niederländischen Notar ausgestellt sein. Abhängig vom Ausmaß des Nachlasses und anderen Faktoren können wir andere Dokumente oder Informationen als ausreichend ansehen.

**13.3** Sie können mehr als einen Erben haben. Wir sind nicht verpflichtet einzelnen Erben Auskünfte, unter anderem über Zahlungsvorgänge auf Ihrem Konto, zu erteilen.

**13.4** Verwandte wissen eventuell nicht, wo der Verstorbene über Konten verfügte. In einem solchen Fall können sie Informationen erhalten, indem sie auf den Digitalschalter zurückgreifen, der von den Banken gemeinsam auf der Webseite des niederländischen Bankenverbandes eingerichtet wurde, oder indem sie einen anderen Service nutzen, der für diese Zwecke eingerichtet wurde.

## Artikel 14 – Kommunikation mit dem Kunden

### Wie nehmen wir mit Ihnen Kontakt auf?

#### 14.1 Verschiedene Möglichkeiten, um mit Ihnen in Kontakt zu treten

Wir können auf unterschiedliche Art und Weise Kontakt zu Ihnen aufnehmen. Wir können beispielsweise über den Postweg, telefonisch, per E-Mail oder durch Onlinebanking mit Ihnen in Verbindung treten.

#### 14.2 Postweg

Sie müssen sicherstellen, dass wir stets über die aktuelle Adresse verfügen. So können wir Angaben, Benachrichtigungen, Dokumente und andere Informationen an die korrekte Anschrift senden. Teilen Sie uns Änderungen Ihrer Anschrift baldmöglichst mit. Wenn Ihre Anschrift durch Ihr Verschulden bei uns nicht oder nicht mehr bekannt ist, können wir auf Ihre Kosten Nachforschungen zu Ihrer Anschrift anstellen oder anstellen lassen. Wenn uns Ihre Anschrift nicht oder nicht mehr bekannt ist, können wir Dokumente, Angaben und andere Informationen für Sie an unserer eigenen Anschrift hinterlegen. Diese gelten dann als zugestellt. Sie nehmen eventuell zusammen mit einer oder mehreren Personen eines unserer Produkte oder eine unserer Dienstleistungen in Anspruch. Postsendungen gemeinschaftlicher Kunden werden an die Anschrift gesendet, die von den Kunden angegeben wurde. Wenn gemeinschaftliche Kunden nicht oder nicht mehr einig sind, an welche Anschrift die Post gesendet werden soll, können wir selbst wählen, an welche Anschrift wir die Post senden.



### 14.3 Onlinebanking

Wenn Sie Onlinebanking nutzen, können wir Angaben, Benachrichtigungen, Dokumente und andere Informationen für Sie im Onlinebanking hinterlegen. Sie müssen sicherstellen, diese Benachrichtigungen schnellstmöglich zu lesen. Gemäß den AGB bezieht sich der Begriff Onlinebanking auf die elektronische Umgebung, die wir für Sie als sicheren Kommunikationskanal eingerichtet haben. Onlinebanking umfasst auch Mobile-Banking und (andere) Anwendungen für Ihre Bankdienstleistungen oder ähnliche Funktionen.

### 14.4 E-Mail

Wir können mit Ihnen vereinbaren, dass wir Ihnen Benachrichtigungen per E-Mail zukommen lassen. In diesem Fall müssen Sie sicherstellen, dass Sie diese Benachrichtigungen baldmöglichst lesen.

## Artikel 15 – Die niederländische Sprache

### In welcher Sprache erfolgt die Kommunikation mit Ihnen und wann ist eine Übersetzung notwendig?

- 15.1** Die Kommunikation zwischen Ihnen und uns erfolgt auf Niederländisch, sofern keine andere Sprache vereinbart wurde. Internationale, kommerzielle Bankgeschäfte werden in der Regel auf Englisch abgewickelt.
- 15.2** Wenn Sie ein Dokument für uns haben, das nicht in niederländischer Sprache verfasst ist, können wir eine Übersetzung anfordern. Die Übersetzung in eine andere Sprache ist nur zulässig, wenn wir dieser zugestimmt haben. Die Kosten für die Erstellung der Übersetzung tragen Sie. Die Übersetzung muss erstellt werden von:
- a) einem Übersetzer, der in den Niederlanden für die Sprache, in der das Dokument verfasst ist, zertifiziert ist; oder
  - b) einer anderen Person, die wir als geeignet erachten.

## Artikel 16 – Verwendung von Kommunikationsmitteln

### Sorgfalt und Sicherheit während der Kommunikation.

- 16.1** Um die Sicherheit während der Kommunikation zu gewährleisten, sollten Sie mit den Kommunikationsmitteln vorsichtig und sorgfältig verfahren. Das heißt beispielsweise, dass Ihr Computer und andere Geräte bestmöglich gegen Viren, schädliche Software (Malware, Spyware) oder andere, unsachgemäße Verwendungen geschützt sind.

## Artikel 17 – Daten und Aufträge

### Daten, die wir von Ihnen für unsere Dienstleistungen benötigen.

- 17.1** Zur Erbringung unserer Dienstleistungen benötigen wir Informationen von Ihnen. Informationen sind auf Anfrage zur Verfügung zu stellen. Es sind auch solche Informationen zur Verfügung zu stellen, die zwar nicht angefordert wurden, von denen Sie aber wissen oder wissen sollten, dass wir diese benötigen.

#### **Zum Beispiel:**

Sie verfügen über ein Anlageprofil für Ihre Investitionen. Wenn es zu Änderungen kommt, in deren Folge das finanzielle Risiko für Sie weniger akzeptabel ist, müssen Sie die erforderlichen Schritte einleiten, um Ihr Anlageprofil zu aktualisieren.

- 17.2** Ihre Aufträge, Mitteilungen und andere Angaben müssen pünktlich, deutlich, vollständig und genau sein. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass eine Zahlungsanweisung ausgeführt wird, müssen Sie die richtige Kontonummer des Empfängers angeben. Wenn wir weitere Vorschriften für die Aufträge, Mitteilungen und andere Angaben, die Sie bei uns einreichen, aufstellen, müssen Sie diese zusätzlichen Vorschriften befolgen. Wenn wir beispielsweise den Gebrauch eines Formulars oder eines Kommunikationsmittels vorschreiben, so haben Sie dieses zu verwenden.
- 17.3** Wir sind nicht dazu verpflichtet, Aufträge auszuführen, die nicht unseren Regelungen entsprechen. Wir dürfen deren Ausführung aufschieben oder verweigern. Sie werden darüber in Kenntnis gesetzt. In bestimmten Fällen können wir Aufträge oder Dienstleistungen verweigern, obwohl alle Anforderungen erfüllt wurden, unter anderem, wenn ein Verdacht auf Missbrauch besteht.

## Artikel 18 – Beweiskraft und Aufbewahrungsfrist von Bankunterlagen

### Unsere Geschäftsunterlagen liefern schlüssige Beweise; dennoch ist es Ihnen gestattet, Gegenbeweise zu erbringen.

- 18.1** Wir dokumentieren die Rechte und Verpflichtungen, die Sie im Rahmen Ihrer Geschäftsbeziehung mit uns haben oder haben werden. Hierfür gelten strenge gesetzliche Vorgaben. Unsere Aufzeichnungen dienen in unserer Geschäftsbeziehung mit Ihnen als schlüssiger Beweis, dennoch können Sie Gegenbeweise erbringen.
- 18.2** Es ist gesetzlich festgelegt, wie lange wir unsere Aufzeichnungen aufbewahren müssen. Nach Ablauf der gesetzlich vorgeschriebenen Frist sind wir befugt, unsere Aufzeichnungen zu vernichten.



## Artikel 19 – Überprüfung von Informationen und Auftragsausführungen, Fehlermeldungen und im Vorfeld bereitgestellten Daten

**Sie müssen die von uns zur Verfügung gestellten Informationen und die Ausführung der Aufträge prüfen und Fehler melden. Vorschriften für im Vorfeld bereitgestellte Daten.**

### 19.1 Überprüfung der Daten und der Auftragsausführung

Wenn Sie Onlinebanking verwenden, können wir Angaben in Ihrem Online-Konto hinterlegen. Mit Angaben meinen wir beispielsweise Bestätigungen, Kontoauszüge, Buchungen oder andere Daten. Sie müssen Angaben, die wir Ihnen in Ihrem Onlinebanking-Konto hinterlegen, baldmöglichst auf Fehler wie Ungenauigkeiten und Auslassungen überprüfen. Gemäß den AGB bezieht sich der Begriff Onlinebanking auf die elektronische Umgebung, die wir für Sie als sicheren Kommunikationskanal eingerichtet haben. Onlinebanking umfasst auch Mobile-Banking und (andere) Anwendungen für unsere Bankdienstleistungen oder ähnliche Funktionen.

Überprüfen Sie schriftliche Angaben, die Sie von uns erhalten haben, baldmöglichst auf Fehler wie Ungenauigkeiten und Auslassungen. Das Sendedatum der Erklärungen entspricht dem Bereitstellungsdatum gemäß unseren Aufzeichnungen. Dieses Datum kann beispielsweise auf einer Kopie der Angaben oder auf einer Versandliste genannt werden. Überprüfen Sie, ob wir Ihre Aufträge korrekt und vollständig ausgeführt haben. Tun Sie dies baldmöglichst. Dasselbe gilt für alle Aufträge, die Ihr Vertreter in Ihrem Namen tätigt.

### 19.2 Fehlermeldungen und Verlust- und Schadensbegrenzung

Folgendes gilt im Bezug auf Fehler, die uns bei der Erbringung unserer Dienstleistungen unterlaufen:

- a) Wenn Sie einen Fehler entdecken (z. B. in Angaben), haben Sie diesen unverzüglich zu melden, um die Korrektur des Fehler zu erleichtern und gegebenenfalls einen Verlust oder Schaden zu vermeiden. Außerdem sind Sie dazu verpflichtet, alle angemessenen Maßnahmen vorzunehmen, um zu verhindern, dass ein Fehler zu (zusätzlichem) Verlust oder Schaden führt.

#### **Zum Beispiel:**

Sie haben uns damit beauftragt, 1.000 Ihrer Aktien zu verkaufen und haben festgestellt, dass wir nur 100 verkauft haben. Wenn Sie weiterhin wünschen, dass Ihre Anweisungen vollständig ausgeführt werden, dann sollten Sie uns unverzüglich in Kenntnis setzen. Wir können dann die verbleibenden 900 Aktien verkaufen. Auf diese Weise lässt sich ein Verlust durch einen Preisverfall möglicherweise vermeiden oder begrenzen. Es kann vorkommen, dass Sie Angaben von uns erwarten, diese jedoch nicht erhalten. Informieren Sie uns baldmöglichst darüber. Sie erwarten beispielsweise einen Kontoauszug von uns, erhalten ihn jedoch nicht. Wir können Ihnen den Kontoauszug immer noch zusenden. Sie können ihn auf Fehler überprüfen. Wenn wir einen Fehler bemerken, werden wir versuchen, ihn schnellstmöglich zu beheben. Ihre Zustimmung ist dafür nicht erforderlich. Wenn ein im Vorfeld eingereichter Kontoauszug fehlerhaft ist, werden Sie einen überarbeiteten Auszug erhalten. In ihm weisen wir darauf hin, dass wir einen Fehler korrigiert haben.

- b) Sollte es zu einem Verlust oder Schaden kommen, steht Ihnen gegebenenfalls eine Entschädigung zu.

### 19.3 Im Vorfeld bereitgestellte Informationen

Sie haben das Recht, Informationen, die wir Ihnen im Vorfeld bereits zur Verfügung gestellt haben, noch einmal anzufordern, wenn Sie dies beantragen und der Antrag begründet ist. Gegebenenfalls fallen Kosten für Sie an, über die wir Sie im Vorfeld informieren werden. Wir sind nicht dazu verpflichtet, Ihnen Daten, die wir Ihnen bereits zur Verfügung gestellt haben, noch einmal zur Verfügung zu stellen, wenn wir hierfür einen triftigen Grund haben.

## Artikel 20 – Anerkennung der Mitteilungen

**Nach einem Zeitraum von 13 Monaten gelten unsere Mitteilungen als von Ihnen akzeptiert.**

- 20.1** Sind Sie mit einer unserer Mitteilungen nicht einverstanden (beispielsweise mit einer Bestätigung, einem Kontoauszug, einer Rechnung oder anderen Daten), haben Sie das Recht, die Mitteilungen unter Beachtung der für diesen Vorgang geltenden Vorschriften zu beanstanden. Wenn wir nicht innerhalb von 13 Monaten nach Zugang der Mitteilung einen Einwand von Ihnen erhalten, so gelten die Mitteilungen als akzeptiert. Deren Inhalt ist für Sie verbindlich. Nach 13 Monaten sind wir lediglich verpflichtet, Rechenfehler zu korrigieren. Bitte beachten Sie: Dies bedeutet nicht, dass Sie 13 Monate Zeit haben, um einen Einwand zu erheben. Gemäß Artikel 19 der AGB sind Sie dazu verpflichtet, Angaben zu überprüfen und uns Ungenauigkeiten und Auslassungen unverzüglich zu melden. Versäumen Sie dies, kann der Schaden zu Ihren Lasten gehen, selbst wenn der Einwand innerhalb von 13 Monaten erhoben wurde.

## Artikel 21 – Aufbewahrungs- und Geheimhaltungspflicht

**Sie sind dazu verpflichtet, mit Codes, Formularen und Karten sorgfältig umzugehen. Mutmaßlicher Missbrauch ist unverzüglich zu melden.**

- 21.1** Sie müssen Codes, Formulare, (Bank-) Karten und andere Hilfsmittel sorgfältig behandeln und angemessen schützen. Dadurch verhindern Sie, dass sie in falsche Hände gelangen oder von jemandem missbräuchlich verwendet werden.
- 21.2** Ein Code, ein Formular, eine Karte oder ein anderes Hilfsmittel kann in falsche Hände gelangen oder jemand kann es missbräuchlich verwenden. Wenn Sie wissen oder vermuten, dass dies geschieht, so müssen Sie uns unverzüglich darüber informieren. Ihre Benachrichtigung wird uns helfen, (weiteren) Missbrauch zu unterbinden.
- 21.3** Berücksichtigen Sie, dass wir zusätzliche Sicherheitsvorschriften (wie die Einheitlichen Sicherheitsregelungen für Privatpersonen) verhängen.



## Artikel 22 – Zinssätze und Gebühren

### Gebühren für unsere Produkte und Dienstleistungen und Änderungen unserer Zinssätze.

- 22.1** Sie sind verpflichtet, uns Gebühren für unsere Produkte und Dienstleistungen zu zahlen. Diese Gebühren umfassen beispielsweise Kommissionen, Zinsen und Kosten.
- 22.2** Wir werden Sie über unsere Zinssätze und Gebühren informieren, soweit es uns in angemessenem Rahmen möglich ist. Wir werden sicherstellen, dass Ihnen diese Informationen leicht zugänglich sind, beispielsweise auf unserer Website und in unseren Zweigstellen. Wenn wir aufgrund eines offensichtlichen Fehlers unsererseits im Hinblick auf eine Gebühr oder einen Zinssatz keine Vereinbarung mit Ihnen getroffen haben, dürfen wir Ihnen maximal die Gebühr berechnen, die üblicherweise von uns in solchen Fällen berechnet wird.
- 22.3** Wir haben jederzeit das Recht, einen Zinssatz zu ändern, solange wir nicht eine feste Gebühr für einen festgelegten Zeitraum vereinbart haben. Zinssatzänderungen können beispielsweise auftreten, wenn es zu Veränderungen auf dem Markt oder in Ihrem Risikoprofil kommt, es zu Entwicklungen innerhalb des Geld- oder Kapitalmarktes kommt oder wenn Gesetze und Vorschriften oder Maßnahmen unserer Aufsichtsbehörden in Kraft treten. Wenn wir unsere Zinssätze auf Grundlage dieser Bestimmung ändern, werden wir Sie im Vorfeld darüber informieren, soweit dies billigerweise möglich ist.
- 22.4** Wir dürfen Ihr Konto mit unserer Bearbeitungsgebühr belasten. Dies kann zu einem Debetsaldo auf Ihrem Konto führen. Sie sind dann dazu verpflichtet, Ihr Konto auszugleichen, indem Sie zusätzliche Mittel auf Ihr Konto einzahlen. Dieser Verpflichtung haben Sie ohne Aufforderung nachzukommen. Der Debetsaldo muss nicht ausgeglichen werden, wenn wir ausdrücklich mit Ihnen vereinbart haben, dass ein Debetsaldo erlaubt ist.

## Artikel 23 – Gutschrift unter Vorbehalt

### Für den Fall, dass Sie auf eine Zahlung durch uns warten, können wir Ihnen auf diese Zahlung einen Vorschuss gewähren. Dieser Vorgang wird rückgängig gemacht, wenn im Hinblick auf die Zahlung Schwierigkeiten auftreten.

- 23.1** Wenn wir eine Summe für Sie erhalten, so erhalten Sie eine Gutschrift dieser Summe. Wir können eine Summe gutschreiben, bevor wir diese Summe (definitiv) erhalten haben, um Ihnen einen schnelleren Zugriff auf die Mittel zu ermöglichen. Wir sind berechtigt, die Gutschrift rückgängig zu machen, wenn wir die Summe für Sie nicht erhalten oder sie zurückzahlen müssen. Dementsprechend können wir die Zahlung eines Schecks stornieren, wenn sich herausstellt, dass er gefälscht oder nicht ausreichend gedeckt ist. Bei der Zahlung eines Schecks berufen wir uns auf diese Bedingung, wenn wir die Zahlung tätigen. Bei der Rückbuchung einer Gutschrift gelten folgende Vorschriften:
- a) Wenn der Betrag der Gutschrift in eine andere Währung umgewandelt wurde, haben wir das Recht, die Währung wieder in die Ausgangswährung umzurechnen. Dazu wird der zum Zeitpunkt der Rückbuchung aktuelle Wechselkurs verwendet.

- b) Die im Zusammenhang mit der Rückbuchung des Kreditbetrags entstehenden Kosten können wir Ihnen in Rechnung stellen. Sie umfassen unter anderem die Kosten der erneuten Währungsumrechnung.

## Artikel 24 – Pfandrecht auf, unter anderem, Ihr Geschäftsguthaben bei uns

### Sie gewähren uns ein Pfandrecht auf, unter anderem, Ihr Geschäftsguthaben bei uns und auf die Wertpapiere, in die Sie durch uns investieren. Dieses Pfandrecht dient uns als Absicherung für die Zahlung der Beträge, die Sie uns schulden.

- 24.1** Sie sind dazu verpflichtet, uns als Sicherheit für die Beträge, die Sie uns schulden, ein Pfandrecht auf Vermögenswerte zu gewähren. Diesbezüglich gilt Folgendes:
- a) Sie verpflichten sich, uns folgende Vermögenswerte, einschließlich der dazu gehörenden Nebenrechte (wie Zinsen), zu verpfänden:
- alle Forderungen (Bargeld), die Sie gegen uns haben (unabhängig davon, wie Sie diese Forderung erwerben)
  - alles Folgende, insofern wir es für Sie verwahren (verwahren werden) oder verwalten (verwalten werden), mit oder ohne die Einschaltung Dritter und unabhängig davon, ob es Teil eines Sammeldepots ist: bewegliches Eigentum, Legitimationsdokumente, Münzen, Banknoten, Aktien, Wertpapiere und andere Finanzinstrumente
  - alle Gegenstände, die an die Stelle der gepfändeten Vermögenswerte treten (wie eine Versicherungszahlung für den Verlust oder die Beschädigung eines Vermögenswertes, der an uns verpfändet wurde). Diese Verpflichtung gilt, sobald die AGB anwendbar sind.
- b) Die Pfändung von Vermögenswerten dient der Sicherung der Zahlung aller Beträge, die Sie uns schulden oder schulden werden, unabhängig davon, wie diese Verbindlichkeiten entstehen. Die Verbindlichkeiten können beispielsweise durch ein Darlehen, einen (Überziehungs-) Kredit, eine gesamtschuldnerische Haftung, eine Bürgschaft oder eine Garantie entstehen.
- c) Sie verpfänden uns die Vermögenswerte, soweit möglich. Dieses Pfandrecht gilt, sobald die AGB anwendbar sind.
- d) Sie erteilen uns die Vollmacht, diese Gegenstände, gegebenenfalls wiederholt, in Ihrem Namen an uns zu verpfänden. Daher ist es nicht notwendig, dass Sie bei jeder Gelegenheit einen anderen Pfandvertrag unterzeichnen. Für die genannte Vollmacht gilt Folgendes:
- Diese Vollmacht umfasst außerdem unser Recht, in Bezug auf die Verpfändung alle notwendigen und zweckdienlichen Maßnahmen zu ergreifen, beispielsweise die Verpfändung in Ihrem Namen anzukündigen.
  - Diese Vollmacht ist unwiderruflich. Sie können diese Vollmacht nicht widerrufen. Die Vollmacht endet, sobald unsere Geschäftsbeziehung mit Ihnen beendet ist und alle Aspekte vollständig abgewickelt sind.
  - Wir haben das Recht, einem Dritten Untervollmacht zu erteilen. Dies bedeutet, dass dieser Dritte ebenfalls das Recht hat, die Verpfändung vorzunehmen.



### Zum Beispiel:

Wenn wir gemeinsam mit anderen juristischen Personen eine Gruppe bilden, so können wir beispielsweise eine oder mehrere dieser juristischen Personen mit der Verpfändung beauftragen.

Diese Vollmacht gilt, sobald die AGB anwendbar sind.

- e) Sie garantieren, dass Sie zur Verpfändung der Vermögenswerte an uns befugt sind. Sie garantieren uns außerdem, dass die betreffenden Gegenstände weder aktuell noch in Zukunft mit (Pfand-)Rechten und Ansprüchen Dritter belastet sind, solange wir nicht ausdrücklich eine anderweitige Vereinbarung mit Ihnen treffen.

### 24.2 In Bezug auf das Pfandrecht der Vermögenswerte gilt Folgendes:

- a) Sie können uns bitten, einen oder mehrere verpfändete Vermögenswerte freizugeben. Wir werden Ihrem Antrag nachkommen, sofern der Wert der danach verbleibenden verpfändeten Vermögenswerte ausreichend ist, um verpfändete Beträge zu decken, die Sie uns schulden oder schulden werden. In diesem Sinne bedeutet Freigabe, dass Sie die Vermögenswerte für Transaktionen im Rahmen der vereinbarten Dienstleistungen nutzen können (beispielsweise die Verwendung Ihres Geschäftsguthabens, um Zahlungen zu tätigen). Im Falle von Vermögenswerten, die wir für Sie verwahren, bedeutet Freigabe, dass wir Ihnen die Vermögenswerte zurückgeben. Andere Formen der Freigabe sind möglich, wenn wir diese ausdrücklich mit Ihnen vereinbaren.
- b) Wir behalten uns das Recht vor, von unserem Pfandrecht Gebrauch zu machen, um Zahlungen von Beträgen zu erlangen, die Sie uns schulden. Dazu zählt auch Folgendes:
- i. Wenn Sie mit der Zahlung der Beträge, die Sie uns schulden, in Verzug sind, haben wir das Recht, die gepfändeten Vermögenswerte zu veräußern oder veräußern zu lassen. Wir können anschließend die Erlöse zur Zahlung der Beträge verwenden, die Sie uns schulden. Sie gelten beispielsweise als säumig, wenn Sie bis zu einem bestimmten Datum eine Zahlung zu tätigen haben, dies aber nicht tun. Wir werden nicht mehr der Vermögenswerte veräußern oder veräußern lassen, als notwendig ist, um die Beträge, die Sie uns schulden, zu zahlen.
  - ii. Wenn wir über ein Pfandrecht für die Beträge verfügen, die Sie uns schulden, so können wir diese Beträge auch einziehen. Die so erhaltenen Zahlungen werden dann für die Zahlung der Beträge verwendet, die Sie uns schulden, sobald diese Zahlungen fällig sind.
  - iii. Falls wir zur Zahlung der Beträge, die Sie uns schulden, von unserem Pfandrecht Gebrauch machen, werden wir Sie schnellstmöglich darüber informieren.

## Artikel 25 – Aufrechnung

### Wir können die Beträge, die wir Ihnen schulden, mit den Beträgen verrechnen, die Sie uns schulden.

- 25.1** Wir können jederzeit alle Beträge, die Sie uns schulden, mit den Beträgen, die wir Ihnen schulden, aufrechnen. Diese Aufrechnung bedeutet, dass wir den Betrag, den Sie uns schulden, von dem Betrag, den wir Ihnen schulden, „abziehen“. Wir haben ebenfalls das Recht, Beträge aufzurechnen, wenn:
- a) der Betrag, den Sie uns schulden, nicht fällig ist;
  - b) der Betrag, den wir Ihnen schulden, nicht fällig ist;
  - c) die Beträge, die aufgerechnet werden, nicht in derselben Währung gegeben sind;
  - d) die Beträge, die Sie uns schulden, bedingt sind.
- 25.2** Eine Aufrechnung von nicht fälligen Beträgen nach diesem Artikel unterliegt Einschränkungen. Wir machen von unserer Aufrechnungsbefugnis daher nur in den folgenden Fällen Gebrauch:
- a) Jemand pfändet die Summe, die wir Ihnen schulden (beispielsweise Ihr Bankguthaben), oder versucht auf andere Weise, Entschädigung zu erlangen.
  - b) Jemand erhält ein beschränktes Recht auf die Summe, die wir Ihnen schulden (z. B. ein Pfandrecht auf Ihr Bankguthaben).
  - c) Sie überweisen den Betrag, den wir Ihnen schulden, an einen Dritten.
  - d) Sie wurden für insolvent erklärt oder es wurde Ihnen ein (vorübergehender) Zahlungsaufschub gewährt.
  - e) Sie unterliegen einem gesetzlichen Schuldenmanagementplan oder einer anderen Insolvenzregelung.
- Diese Beschränkungen gelten nicht, wenn die Ansprüche in unterschiedlichen Währungen sind. In diesem Fall verfügen wir immer über eine Aufrechnungsbefugnis.
- 25.3** Wenn wir in Übereinstimmung mit vorliegendem Artikel eine Aufrechnung vornehmen, werden wir Sie im Vorfeld oder baldmöglichst im Anschluss darüber informieren. Wenn wir von unserer Aufrechnungsbefugnis Gebrauch machen, befolgen wir unsere Sorgfaltspflicht, wie sie in Artikel 2, § 1, der AGB festgelegt ist.
- 25.4** Beträge in unterschiedlichen Währungen werden zum Tageskurs der Aufrechnung aufgerechnet.



## Artikel 26 – Sicherheiten

**Auf unser Ersuchen hin haben Sie uns Sicherheit als Absicherung für die Zahlung der Beträge, die Sie uns schulden, zu leisten. Vorliegender Artikel nennt eine Reihe von Vorschriften, die in Bezug auf die Bereitstellung von Sicherheiten von Bedeutung sein können.**

- 26.1** Sie verpflichten sich, uns auf unser Ersuchen hin unverzüglich eine (ergänzende) Sicherheit für die Zahlung der Beträge zu leisten, die Sie uns schulden. Diese Sicherheit kann beispielsweise aus einem Pfandrecht oder einer Hypothek auf Ihre Vermögenswerte bestehen. Folgendes gilt in Zusammenhang mit der Sicherheit, die Sie uns leisten müssen:
- a) Diese Sicherheit dient als Absicherung für die Zahlung aller Beträge, die Sie uns schulden oder schulden werden. Dabei spielt es keine Rolle, wie diese Verbindlichkeiten entstehen. Die Verbindlichkeiten können beispielsweise durch ein Darlehen, einen (Überziehungs-)Kredit, eine gesamtschuldnerische Haftung, eine Bürgschaft oder Garantie entstehen.
  - b) Sie sind nicht verpflichtet, mehr Sicherheit zu leisten, als vernünftigerweise erforderlich ist. Dennoch muss die Sicherheit stets ausreichend sein, um die Beträge, die Sie uns schulden oder schulden werden, zu decken. Bei dieser Beurteilung berücksichtigen wir Ihr Risikoprofil, welches Kreditrisiko Sie für uns bedeuten, den (Deckungs-) Wert sämtlicher Sicherheiten, die wir bereits haben, sämtliche Veränderungen im Hinblick auf diese Faktoren sowie alle weiteren Faktoren und Umstände, die nachweislich von Bedeutung für uns sind.
  - c) Sie müssen die Sicherheit leisten, die wir von Ihnen fordern. Wenn wir beispielsweise ein Pfandrecht auf Ihren Lagerbestand fordern, können Sie uns stattdessen nicht das Pfandrecht auf Unternehmensvermögen erteilen.
  - d) Als Leistung einer Sicherheit kann auch Ihre Zustimmung dazu gelten, dass ein Dritter, der eine Sicherheit von Ihnen erhalten hat oder erhalten wird, als Bürge oder Garant für Sie auftritt und in der Lage ist, auf sie Rückgriff zu nehmen. Vorliegende Vereinbarung beinhaltet auch, dass wir gegenüber einem Dritten als Bürge oder Garant auftreten und auf die Sicherheit zurückzugreifen können, die wir von Ihnen erhalten werden oder erhalten haben.
  - e) Wenn wir Sie auffordern, bestehende Sicherheiten durch eine andere Sicherheit zu ersetzen, haben Sie dem nachzukommen.
- Diese Verpflichtung gilt, sobald die AGB anwendbar sind.
- 26.2** Wenn ein anderes Bankinstitut alle oder einen Teil unserer Bankgeschäfte fortsetzt und Sie infolgedessen Kunde dieses Bankinstituts werden und zum Zeitpunkt der Erteilung des Pfand- oder Hypothekenrechtes kein eindeutiger Vertrag geschlossen wird, dient das bestellte Pfand- oder Hypothekenrecht, nicht nur uns, sondern auch dem anderen Bankinstitut als Sicherheit. Wenn die Sicherheit Teil zukünftiger Beträge ist, die Sie uns eventuell schulden werden, so gilt dies auch für zukünftige Beträge, die Sie eventuell dem anderen Bankinstitut schulden werden.

- 26.3** Wir können unsere Pfand- und Hypothekenrechte zu jedem Zeitpunkt vollständig oder teilweise durch Kündigung beenden. Unter anderem können wir festlegen, dass ein Pfand- oder Hypothekenrecht weiterhin besteht, von nun an aber nicht mehr alle Forderungen deckt, für die es ursprünglich einmal erteilt wurde.
- 26.4** Wenn wir eine neue Sicherheit erhalten, besteht die bestehende Sicherheit fort. Ausnahmen hiervon gelten nur, wenn wir einen ausdrücklichen Vertrag mit Ihnen schließen. Beispielsweise, wenn wir gemeinsam vereinbaren, dass Sie eine neue Sicherheit leisten werden, um eine bestehende Sicherheit zu ersetzen.
- 26.5** Möglicherweise verfügen wir aufgrund früherer Geschäftsbedingungen (der Banken) bereits über eine Sicherheit, über Rechte bezüglich der Sicherheit und über eine Aufrechnungsbefugnis. Diese behalten volle Rechtsgültigkeit, zusätzlich zu der Sicherheit, den Rechten bezüglich der Sicherheit und der Aufrechnungsbefugnis, über die wir laut diesen AGB verfügen.

## Artikel 27 – Unverzügliche Fälligkeit

**Sie sind dazu verpflichtet, Ihren Pflichten nachzukommen. Versäumen Sie dies, haben wir das Recht, alle Beträge, die Sie uns schulden, unverzüglich fällig werden zu lassen.**

- 27.1** Sie müssen Ihren Pflichten umgehend, vollständig und angemessen nachkommen. Unter Pflichten verstehen wir nicht nur Beträge, die Sie uns schulden, sondern auch andere Verpflichtungen, unter anderem Ihre Sorgfaltspflicht, wie sie unter Artikel 2, § 2 der AGB festgelegt ist. Es kann dennoch vorkommen, dass Sie im Hinblick auf die Erfüllung einer Verpflichtung in Verzug geraten. In diesem Fall gilt Folgendes:
- a) Wir können alle Beträge, die Sie uns schulden, unverzüglich fällig werden zu lassen, einschließlich der Forderungen, die aus einer Vereinbarung hervorgehen, die Sie einhalten. Wir werden von diesem Recht keinen Gebrauch machen, wenn der Verzug von geringer Bedeutung ist, und wir werden unsere Sorgfaltspflicht nach Artikel 2, § 1 der AGB einhalten.  
**Zum Beispiel:**  
Angenommen Sie verfügen über ein Konto bei uns, das Sie, wie einvernehmlich vereinbart, um EUR 500 überziehen können. Zu einem bestimmten Zeitpunkt erreicht ihr Debetsaldo jedoch eine Höhe von EUR 900. Sie haben dann einen unzulässigen Debetsaldo EUR 400 auf Ihrem Konto. Wenn Sie zusätzlich einen Hypothekenkredit bei uns haben, so ist das Defizit nicht ausreichend, um eine Rückzahlung Ihres Hypothekenkredits zu fordern. Sie müssen alle Ihre Verpflichtungen im Hinblick auf den Hypothekenkredit erfüllen und das Defizit baldmöglichst ausgleichen.
  - b) Wenn wir unsere Forderungen dennoch unverzüglich fällig werden lassen, teilen wir Ihnen dies mit. In dieser Mitteilung werden wir Sie über den Grund informieren.



## Artikel 28 – Besondere Kosten

### Welche besonderen Kosten können wir Ihnen in Rechnung stellen?

- 28.1** Werden wir in einen Rechtsstreit zwischen Ihnen und einem Dritten involviert, der beispielsweise eine Pfändung oder ein Gerichtsverfahren zum Gegenstand hat und entstehen uns hierdurch Kosten, sind Sie verpflichtet, uns vollständig für sämtliche derartige Kosten zu entschädigen, da wir nicht Partei Ihrer Auseinandersetzung mit dem Dritten sind. Solche Kosten können beispielsweise die Kosten einer Pfändung umfassen, die ein Gläubiger auf Ihre Geschäftsguthaben vornimmt, das wir für Sie verwalten. Sie umfassen gegebenenfalls auch Anwaltskosten.
- 28.2** Entstehen uns im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung weitere besondere Kosten, sind Sie verpflichtet, uns für all diese Kosten in angemessenem Ausmaß zu entschädigen. Dies umfasst unter anderem Prüfkosten, Beratungshonorare und Kosten für weitere Berichte. Wir werden Sie darüber informieren, warum diese Kosten notwendig sind. Wenn für diese besonderen Kosten eine rechtliche Regelung besteht, so wird diese befolgt.

## Artikel 29 – Steuern und Abgaben

### Steuern und Abgaben, die bei der Erbringung unserer Dienstleistungen anfallen, werden von Ihnen getragen.

- 29.1** Unsere Geschäftsbeziehung mit Ihnen kann zu Steuern, Abgaben und Ähnlichem führen. Sie sind dazu verpflichtet, uns für diese zu entschädigen. Hierzu können Zahlungen zählen, die wir in Verbindung mit den Dienstleistungen, die wir Ihnen erbringen, leisten müssen (beispielsweise ein Beitrag an die Regierung zur Etablierung von Sicherheitsrechten). Zwingende Rechte oder eine Vereinbarung mit Ihnen können zu einem anderen Ergebnis führen. Unter zwingendem Recht verstehen wir alle Gesetze, die sowohl für Sie als auch für uns verbindlich sind.

## Artikel 30 – Mitteilungsform

### Wie können Sie uns etwas mitteilen?

- 30.1** Mitteilungen an uns sind schriftlich zu tätigen. Wir können Sie darauf hinweisen, dies auf eine andere Art zu tun, beispielsweise mittels Onlinebanking, per E-Mail oder telefonisch.

## Artikel 31 – Zwischen- und Notfälle

### Ihre Kooperation im Falle von Zwischen- und Notfällen oder deren wahrscheinlichem Auftreten.

- 31.1** Es kann vorkommen, dass ein ernstzunehmendes Ereignis zu einer Unterbrechung unserer Dienstleistungen führt oder geführt hat, unter anderem ein Hackerangriff auf das Onlinebanking-System. In angemessenem Rahmen können wir Sie darum bitten, uns dabei zu unterstützen, weiterhin einen ununterbrochenen Service zu bieten und Schäden so weit wie möglich zu vermeiden. Sie sind dazu verpflichtet, dem nachzukommen. Sie müssen immer überprüfen, ob die Anfrage tatsächlich von uns kommt und im Zweifel Kontakt mit uns aufnehmen.

## Artikel 32 – Ungültigkeit oder Annullierbarkeit

### Was ist die Folge, wenn eine Bestimmung ungültig ist??

- 32.1** Ist eine Bestimmung der vorliegenden AGB nichtig oder für nichtig erklärt worden, gilt diese Bestimmung nicht. Die nichtige Bestimmung wird durch eine gültige Bestimmung ersetzt, die der nichtigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Alle übrigen Bestimmungen der AGB bleiben hiervon unberührt.

## Artikel 33 – Anwendbares Recht

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

- 33.1** Unsere Geschäftsbeziehung unterliegt dem niederländischen Recht, es sei denn, zwingendes Recht oder eine Vereinbarung mit Ihnen stehen entgegen. Zwingendes Recht sind solche Gesetze, die sowohl für Sie als auch für uns verbindlich sind.

## Artikel 34 – Beschwerden und Streitfälle

### Wie lösen wir Streitfälle zwischen Ihnen und uns?

- 34.1** Es ist uns sehr daran gelegen, dass Sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind. Sollten Sie nicht zufrieden sein, so teilen Sie uns das bitte mit. Wir werden uns bemühen, Ihnen eine geeignete Lösung zu bieten. Informationen über das anzuwendende Beschwerdeverfahren sind auf unserer Webseite oder in unseren Zweigstellen verfügbar.
- 34.2** Streitfälle zwischen Ihnen und uns sind ausschließlich einem niederländischen Gericht vorzulegen. Dies gilt sowohl, wenn Sie sich an ein Gericht wenden, als auch, wenn wir uns an ein Gericht wenden. Folgende Ausnahmen gelten:
- Wenn ein zwingendes Recht ein anderes, zuständiges Gericht vorsieht, so ist dies für Sie und für uns verbindlich.
  - Wenn ein ausländisches Gericht für Sie zuständig ist, können wir den Streitfall auch diesem Gericht vorlegen.
  - Sie können den Streitfall, den Sie mit uns haben, auch den zuständigen Konflikt- und Beschwerdekommisionen vorlegen.



## Artikel 35 – Beendigung der Geschäftsbeziehung

**Sowohl Sie als auch wir haben das Recht, die Geschäftsbeziehung zu beenden. Beendigung bedeutet, dass die Geschäftsbeziehung abgeschlossen wird und alle laufenden Vereinbarungen schnellstmöglich beendet werden.**

- 35.1** Sowohl Sie als auch wir haben das Recht, die Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und uns zu beenden. Dazu ist nicht erforderlich, dass Sie im Hinblick auf eine Verpflichtung in Verzug geraten sind. Wenn wir die Geschäftsbeziehung beenden, befolgen wir dabei unsere Sorgfaltspflicht gemäß Artikel 2, § 1 der ARB. Auf Ihre Anfrage werden wir Sie darüber informieren, warum wir die Geschäftsbeziehung beenden.
- 35.2** Beendigung bedeutet, dass die Geschäftsbeziehung und alle laufenden Vereinbarungen beendet werden. Eine teilweise Beendigung ist ebenfalls möglich. In diesem Fall bleiben beispielsweise bestimmte Verträge weiter in Kraft.
- 35.3** Wenn im Hinblick auf die Beendigung eines Vertrages Bestimmungen, etwa eine Kündigungsfrist, gelten, müssen diese erfüllt werden. Während die Geschäftsbeziehung und die beendeten Verträge abgewickelt werden, bleiben alle anwendbaren Bedingungen weiterhin in Kraft.

## Artikel 36 – Übertragung von Verträgen

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

- 36.1** Wir können unser Geschäft, ganz oder teilweise, einem Dritten übertragen. In diesem Fall können wir auch das Rechtsverhältnis übertragen, in dem wir mit Ihnen, im Rahmen eines mit Ihnen geschlossenen Vertrages, stehen. Mit Inkrafttreten der AGB, stimmen Sie bereits jetzt zu, in dieser Angelegenheit kooperativ zu sein. Die Übertragung einer Vereinbarung mit Ihnen wird auch als Vertragsübertragung bezeichnet. Sie werden im Falle einer Vertragsübertragung informiert.

## Artikel 37 – Änderungen und Ergänzungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken

**Dieser Artikel beschreibt, wie Änderungen oder Ergänzungen der AGB erfolgen.**

- 37.1** Die AGB können geändert und ergänzt werden. Derartige Änderungen oder Ergänzungen können beispielsweise aufgrund von technischen oder anderen Entwicklungen notwendig sein. Bevor Änderungen oder Ergänzungen in Kraft treten, werden Vertreter der niederländischen Verbraucher- und Betriebsorganisationen zur Beratung hinzugezogen. Während dieser Beratungsgespräche können die Organisationen ihre Meinungen zu den Änderungen und Ergänzungen und der Form, in der Sie darüber informiert werden, äußern. Geänderte oder ergänzte Bedingungen werden in der Geschäftsstelle des Bezirksgerichts Amsterdam hinterlegt und treten zwei Monate nach dem Datum der Hinterlegung in Kraft.





## Ayvens Bank

Gustav Mahlerlaan 360, 1082 ME Amsterdam  
Antwortnummer 39388, 1090 WC Amsterdam

Tel: +31 (0) 20 226 1402  
kundenservice@ayvensbank.de  
www.ayvensbank.de

Industrie- und Handelskammer: 39037076  
Umsatzsteueridentifikationsnummer: NL002905024B01

