

Algemene Bankvoorwaarden in het kort

De Algemene Bankvoorwaarden (ABV) bevatten algemene spelregels voor de relatie tussen klant en bank. Periodiek worden de ABV geëvalueerd door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) samen met de Consumentenbond en ondernemersorganisaties. Daarbij wordt bekeken of bepaalde zaken uit de ABV anders of duidelijker moeten worden opgeschreven en of er aanvullingen nodig zijn. Bij een nieuwe tijd horen ABV die in begrijpelijke taal zijn geschreven en die de tweezijdigheid van de relatie tussen klant en bank benadrukken. Alle leden van de NVB hanteren de ABV. In negen punten worden de ABV hieronder kort beschreven en toegelicht. Kijk voor de volledige ABV op www.nvb.nl. Klanten van banken krijgen ook informatie van hun eigen bank.



'Grondwet'

De ABV zijn een soort 'grondwet'. De ABV gelden voor alle producten en diensten die de klant, zowel consumenten als bedrijven, bij de bank afneemt. Het gaat bij de ABV om wederzijdse rechten en plichten van klant en bank. De ABV zijn opgesteld in nauw overleg met de Consumentenbond; ook is er overleg geweest met de ondernemersorganisaties. Voordeel van het hanteren van de ABV is dat de klant en de bank daarover niet steeds apart met elkaar hoeven te onderhandelen. Naast de ABV sluit de klant met de bank aparte overeenkomsten voor de producten en diensten die hij van de bank afneemt. Bij deze overeenkomsten kunnen algemene productvoorwaarden (bijzondere voorwaarden) horen, waarin regels staan die speciaal gelden voor die producten en diensten.



Zorgplicht

De bank moet bij de dienstverlening aan de klant zorgvuldig zijn en zo goed mogelijk rekening houden met de belangen van de klant. De bank doet dat op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Daarnaast dient ook de klant zorgvuldig te zijn tegenover de bank. De klant mag bijvoorbeeld diensten en producten van de bank alleen gebruiken waarvoor deze bedoeld zijn en hier geen misbruik van maken.



Informatie

Voor goede dienstverlening en om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen, vraagt een bank informatie aan zijn klant. Veranderingen in gegevens over de klant en zijn vertegenwoordiger behoren meteen aan de bank te worden doorgegeven. De bank mag informatie registreren en bewaren. Soms is dat zelfs een verplichting die de bank heeft. Bij het gebruik van informatie, bijvoorbeeld de persoonsgegevens van de klant, houdt de bank zich aan de geldende wet- en regelgeving en gedragscodes op het gebied van privacy. De bank legt de rechten en plichten van de klant vast. Voor deze administratie geldt een wettelijke bewaartermijn.



Controle

De klant behoort berichten van de bank en uitvoering van opdrachten door de bank zoals rekeningoverzichten of boekingen op juistheid en volledigheid te controleren. Fouten dienen direct te worden gemeld. De klant moet uiteraard zorgvuldig omgaan met zaken als codes, formulieren en bankpassen. Als hij aanwijzingen heeft van misbruik van bankgegevens, dient hij dat aan de bank door te geven.



Storingen

De bank zorgt voor voorzieningen die goed werken, maar kan storingen en onderbrekingen niet uitsluiten. Soms is een (korte) onderbreking in de dienstverlening nodig voor werkzaamheden, zoals onderhoud. De bank beperkt de overlast uiteraard tot een minimum. Bij (dreigende) incidenten en calamiteiten is de klant binnen redelijke grenzen verplicht mee te werken aan het oplossen daarvan.



Overlijden

Wanneer er sprake is van een sterfgeval, dienen de nabestaanden dat zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de bank door te geven. Soms is een verklaring van erfrecht nodig voor de afhandeling van de bankzaken van de overledene. De bank legt uit wanneer dat het geval is. Als nabestaanden niet weten waar de overledene rekeningen aanhield, kunnen zij terecht bij het Loket Slapende Tegoeden, www.slapendetegoeden.nl.



Tarieven

Tegenover de diensten die de bank aan zijn klant verleent, staan tarieven. Tarieven kunnen wijzigen, bijvoorbeeld door marktomstandigheden. De bank moet haar klant daarover informeren.



Schulden

De bank mag tegoeden en schulden van een klant tegen elkaar wegstrepen. Ook is er een regeling voor het verstrekken door de klant van zekerheid voor zijn schulden.



Geschillen

De ABV bevatten ook uitgangspunten voor het oplossen van geschillen tussen de bank en de klant. Het begint ermee dat een klant een klacht aan de bank doorgeeft. De bank gaat na of een passende oplossing kan worden geboden. Informatie over de klachtenprocedure is verkrijgbaar bij de bank. Geschillen kunnen zo nodig worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter. De klant kan een geschil met de bank ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en klachtencommissies.