

# *Voorwaarden betalen en online diensten 2022*



### Woordenlijst

In de woordenlijst krijgt u uitleg over woorden die wij in de voorwaarden gebruiken. Sommige van deze woorden zijn als standaardterm vastgesteld volgens de Europese richtlijn betaalrekeningen (Payment Accounts Directive, PAD). Doel hiervan is de kosten van het gebruik van aan een betaalrekening verbonden diensten bij verschillende betaaldienstaanbieders in Europa gemakkelijker vergelijkbaar te maken. In de woordenlijst staan een aantal van deze standaardtermen. We noemen dan eerst de standaardterm. Daarna leggen we uit hoe wij deze term gebruiken in deze voorwaarden. Staat een standaard term uit de richtlijn betaalrekeningen niet in de Woordenlijst? Dan gebruiken wij deze term niet, of we leggen de term uit in één van de artikelen in de voorwaarden.



# Inhoudsopgave

04	<b>Hoofdstuk 1 Algemeen</b>	
	Informatie en communicatie	5
	Gebruik, gebondenheid en aansprakelijkheid	6
	Volmacht en vertegenwoordiging	8
	Kosten	9
	Wijzigen en beëindigen	10
	Gegevens, privacy, identificatie en cliëntenonderzoek	11
	Klachtenprocedure	12
	Overige bepalingen	13
15	<b>Hoofdstuk 2 Rabobank meldpunt bij verlies en diefstal en Uniforme veiligheidsregels</b>	
	Rabobank meldpunt bij verlies, diefstal en andere incidenten	16
	Uniforme veiligheidsregels	16
16	<b>Hoofdstuk 3 Betaalrekening</b>	
	Algemeen	20
	Rente	21
	Gezamenlijke rekening	22
24	<b>Hoofdstuk 4 Online diensten</b>	
	Specifieke regels voor online diensten	29
32	<b>Hoofdstuk 5 Betaalopdrachten</b>	
	Algemene regels voor overboekingen	35
	Soorten overboekingen	38
	Algemene regels voor passen	40
	Aanvullende regels voor creditcards	42
	Aanvullende regels voor digitale passen	44
46	<b>Hoofdstuk 6 Betalen en ontvangen</b>	
	Regels over betalen bij een betaalautomaat	47
	Regels over online betalen	48
	Regels over betalen via post en telefoon	51
	Regels over betalen via incasso	52
	Maatregelen die u vooraf kunt nemen	54
	Maatregelen die u achteraf kunt nemen	55
	Maatregelen voor de bank	56
	Geld ontvangen	56
	Contant geld	58
60	<b>Hoofdstuk 7 Krediet op de rekening en Krediet op creditcard</b>	
	Bepalingen voor Krediet op Betaalrekening	61
	Bepalingen voor Krediet op Creditcard	64
	Bepalingen voor het Rabo HypotheekKrediet en de Rabo KeuzePlusHypotheek	68
74	<b>Woordenlijst</b>	

# Hoofdstuk 1

## Algemeen



### 1. Deze voorwaarden en de Algemene Bankvoorwaarden

1. U heeft een overeenkomst met ons afgesloten. Daarbij horen deze voorwaarden. In deze voorwaarden staan rechten en verplichtingen van u en ons.
2. Naast deze voorwaarden gelden ook altijd de Algemene Bankvoorwaarden. Deze vindt u op [rabobank.nl/voorwaarden](https://www.rabobank.nl/voorwaarden).
3. Als u daar om vraagt, kunnen wij u deze voorwaarden en de Algemene Bankvoorwaarden op papier geven.

## Informatie en communicatie

### 2. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

1. Wilt u contact met ons opnemen? Bijvoorbeeld omdat u vragen heeft over deze voorwaarden? Op [rabobank.nl/contact](https://www.rabobank.nl/contact) vindt u onze contactgegevens.
2. Moet u contact met ons opnemen omdat u uw pas heeft verloren, omdat deze gestolen is, of omdat er sprake is van een ander incident? Neem dan contact met ons op via één van de meldpunten uit artikel 43.

### 3. Hoe laten wij elkaar iets weten?

1. Als in deze voorwaarden staat dat u ons iets moet meedelen, dan bedoelen wij dat u dit schriftelijk of per post moet doen. Behalve als wij aangeven dat dit ook op een andere manier kan, bijvoorbeeld via Rabo Online Bankieren of een online formulier.
2. Als wij u iets willen meedelen of laten weten, bepalen wij op welke manier wij dit doen. Wij kunnen dit ook alleen via een online dienst doen. Bijvoorbeeld via Rabo Online Bankieren. Wij hoeven dit dan niet meer op een andere manier te doen.

### 4. Wat geldt voor meldingen die wij u sturen?

1. Wij kunnen u korte meldingen sturen. Wij hebben hiervoor verschillende mogelijkheden, zoals e-mail, pushberichten en sms-berichten.
2. Bij sommige meldingen kunt u zelf instellen of u die wel of niet wilt ontvangen. U kunt dit dan vaak doen door dit in te stellen in Rabo Online Bankieren. Als u instelt dat u pushberichten van ons ontvangt, moet u zelf zorgen dat uw apparaat zo ingesteld is dat u deze ook daadwerkelijk ziet.

3. Wij versturen deze meldingen zonder verdere codes en andere veiligheidsmaatregelen. U bent zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van de inhoud van de melding.

### 5. Wat geldt voor de informatie die wij u geven?

1. Wij geven u onder meer informatie over:
  - a het gebruik van de rekening, bijvoorbeeld over bedragen die bij- en afgeboekt worden
  - b het gebruik van een krediet als wij u dat hebben gegeven
  - c het gebruik van betaalpassen, digitale passen en creditcards
  - d andere door ons te bepalen (bank)diensten, zoals het betaalverzoek en online diensten zoals iDIN.
2. Wij kunnen dit op papier of via een online dienst doen. Als wij dit met u hebben afgesproken, krijgt u deze informatie één keer per maand op papier.
3. Als u een rekening heeft, krijgt u van ons ieder jaar een vergoedingenstaat. In de vergoedingenstaat staat wat u ons heeft betaald voor de rekening en de daarop vermelde betaaldiensten. Als u Rabo Online Bankieren kunt gebruiken, krijgt u de vergoedingenstaat in Rabo Online Bankieren. Anders krijgt u de vergoedingenstaat per post. Als u daarom vraagt, dan krijgt u de vergoedingenstaat op papier van ons.
4. Wij kunnen onze online diensten ook gebruiken om andere informatie aan u te geven.
5. De informatie die beschikbaar is via online diensten is vaak ook in te zien door andere personen die toegang hebben tot uw rekening via een online dienst. Bijvoorbeeld door een gevolmachtigde.

### 6. U controleert de informatie die wij u geven

1. Sturen wij u informatie per post? Dan moet u deze informatie zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst, controleren. Bijvoorbeeld een papieren rekeningafschrift.
2. Geven wij u informatie op een andere manier, bijvoorbeeld via een online dienst? Dan moet u deze informatie zo spoedig mogelijk controleren. Doe dat in ieder geval binnen twee weken nadat wij deze informatie hebben gegeven. Denk

bijvoorbeeld aan de transacties in uw Rabo App of 'Berichten' of 'Documenten' in Rabo Online Bankieren.

3. Ontvangt u geen informatie van ons, terwijl u weet of zou moeten weten dat u informatie van ons kunt verwachten? Dan moet u dit zo snel mogelijk aan ons meedelen.
4. Denkt u dat er iets niet klopt? Neem dan alle redelijke maatregelen om (verdere) schade te voorkomen.

#### 7. Wat geldt er bij onjuiste of ontbrekende informatie?

1. Klopt de informatie niet of denkt u dat er informatie ontbreekt? Ziet u iets anders dan u had verwacht? Bijvoorbeeld een betaling zonder toestemming of onbevoegd gebruik van iDIN? Of merkt u bijvoorbeeld dat uw apparaat geregistreerd is, terwijl u dat niet gedaan heeft? Neem dan direct contact met ons op via het meldpunt zoals genoemd in artikel 43.
2. Heeft u niet binnen dertien maanden nadat wij u informatie hebben verstrekt of ter beschikking hebben gesteld op de informatie gereageerd? Dan geldt de informatie als door u te zijn goedgekeurd.
3. Informatie over uw saldo kan afwijken van wat op dat moment echt op de rekening staat.

#### 8. Uw contactgegevens en wijzigingen daarvan

1. U moet ervoor zorgen dat wij uw contactgegevens hebben waarop wij u kunnen bereiken. Uw e-mailadres(sen), telefoonnummer(s) en adres zijn contactgegevens. Wijzig hier iets in? Dan moet u ons dat direct meedelen.
2. Wij kunnen contact met u opnemen via Rabo Online Bankieren of per post. Als wij een e-mailadres of telefoonnummer van u hebben gekregen, kunnen wij dit ook gebruiken om contact met u op te nemen. Bijvoorbeeld als er problemen zijn met een betaalopdracht die u ons heeft gegeven.

#### 9. Aanwijzingen van de bank opvolgen

1. Wij kunnen aanwijzingen geven, bijvoorbeeld over het gebruik van:
  - a de rekening
  - b geld- en betaalautomaten

- c online diensten
- d betaalpassen, digitale passen en creditcards
- e hulpmiddelen die wij u geven
- f beveiligingscodes
- g een vingerafdruk of gezicht.

2. U moet deze aanwijzingen opvolgen.
3. Aanwijzingen kunnen wij wijzigen.
4. Maakt u ook gebruik van een andere betaaldienstverlener? En krijgt u van die andere betaaldienstverlener gebruiksregels die ook gelden voor producten of diensten van u bij ons? Dan zijn onze aanwijzingen leidend als er verschillen zijn.

## Gebruik, gebondenheid en aansprakelijkheid

#### 10. Zorgvuldig gebruik van formulieren, betaalinstrumenten en hulpmiddelen

Alles wat u van ons krijgt om gebruik te kunnen maken van de rekening, online diensten en betaaldiensten, moet u zorgvuldig behandelen en gebruiken zoals wij hebben voorgeschreven. Denk hierbij aan overschrijvingsformulieren, betaalpas en hulpmiddelen zoals de Rabo Scanner.

#### 11. Wanneer kunnen wij het gebruik van onze diensten voor u beperken?

1. Als u bijvoorbeeld failliet bent, in de wettelijke schuldsanering zit, surseance van betaling is verleend, of als er beslag is gelegd op uw rekeningen bij ons, kunnen wij bepalen dat u daardoor producten of diensten van ons (deels) niet meer kunt gebruiken.
2. Bijzondere regels over beperkingen in enkele gevallen staan in artikel 50 en artikel 65.

#### 12. Niet toegestaan gebruik van de rekening, online diensten en betaaldiensten

U bent er verantwoordelijk voor dat de rekening, online diensten en betaaldiensten niet worden gebruikt voor zaken die:

- a in strijd zijn met de wet
- b inbreuk maken op rechten van iemand anders
- c om andere redenen onrechtmatig zijn
- d de relatie tussen u en ons schade toebrengt



e schade toebrengen of kunnen toebrengen aan onze reputatie of de integriteit van het bankwezen in gevaar brengen.

Houdt u zich hier niet aan? Dan mogen wij (het gebruik van) de rekening, betaaldiensten of online diensten geheel of gedeeltelijk opschorten of beëindigen. Wij mogen dit met onmiddellijke ingang doen.

### 13. Gebondenheid aan (rechts)handelingen

1. U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een beveiligingsmiddel zoals een betaalpas, een apparaat van u of een beveiligingscode van u zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het afsluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht.
  2. U bent ook gebonden aan alle (rechts)handelingen die door een ander met een beveiligingsmiddel, zoals een betaalpas, apparaat, een beveiligingscode van u, vingerafdruk, iris of gezicht van u zijn verricht. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven.
  3. Een elektronische handtekening heeft dezelfde rechtsgevolgen als een schriftelijke handtekening. U kunt een elektronische handtekening onder andere zetten met de signeercode, S-code, 5-cijferige code, wachtwoord, toegangscode van het toestel, patroon van het toestel, vingerafdruk van u, iris van u, uw gezicht of een bevestigingstoets.
  4. Heeft u een incident bij ons gemeld zoals beschreven in artikel 43? Dan bent u vanaf dat moment niet gebonden aan (rechts)handelingen die met een beveiligingsmiddel zoals een betaalpas, digitale pas, creditcard, een apparaat van u, een beveiligingscode van u, een vingerafdruk van u, iris van u of uw gezicht zijn verricht. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid van al verrichte (rechts)handelingen voor de melding van het incident.
  5. Wij kunnen nieuwe manieren met u afspreken om (rechts)handelingen te verrichten. Ook aan rechtshandelingen die u op deze manier verricht, bent u gebonden. Dit geldt ook als een ander deze nieuwe manier namens u gebruikt. Als u met deze nieuwe manier een elektronische handtekening kunt zetten, dan heeft deze elektronische handtekening dezelfde rechtsgevolgen als een schriftelijke handtekening.
- Ook lid 4 van dit artikel geldt: als u een incident met deze nieuwe manier heeft gemeld via het meldpunt in artikel 43, bent u niet gebonden aan (rechts)handelingen die na

de melding zijn verricht. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid van al verrichte (rechts)handelingen vóór de melding van het incident.

### 14. Geen partij bij rechtsverhouding met anderen

Wij zijn geen partij bij uw rechtsverhouding met anderen. Bijvoorbeeld bij afspraken tussen u en degene aan wie u online of in de winkel betaalt. Of bij afspraken tussen u en degene waarbij u inlogt of ondertekent met iDIN of bij afspraken met een andere betaaldienstverlener. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken met en door anderen.

### 15. Wat spreken we af over de beschikbaarheid van onze diensten?

1. Wij spannen ons in om onze diensten beschikbaar te laten zijn. Maar houdt u er rekening mee dat onze diensten niet voortdurend beschikbaar zijn. Dat is bijvoorbeeld van belang als u een bedrag voor een bepaalde datum moet betalen. Neem zo nodig maatregelen om de gevolgen van het niet beschikbaar zijn van onze diensten te voorkomen of te beperken. Bijvoorbeeld door eerder of op een andere manier te betalen of door eerder of op een andere manier in te loggen bij de belastingdienst.
2. Als een dienst niet beschikbaar is, geldt artikel 16.
3. Wij hebben altijd het recht een dienst of delen daarvan buiten gebruik te stellen. Bijvoorbeeld voor onderhoud, bij fraude of een vermoeden van fraude. Maar bijvoorbeeld ook bij een storing in de apparatuur, programmatuur of infrastructuur.

### 16. Aansprakelijkheid en schade

1. Wij zijn alleen aansprakelijk als wij volgens de wet aansprakelijk zijn.
2. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die - direct of indirect - ontstaat door storingen of fouten in:
  - a infrastructuur (zoals bijvoorbeeld elektriciteitsvoorzieningen)
  - b (tele)communicatieverbindingen (zoals bijvoorbeeld verbindingen voor (mobiele) telefonie en voor (mobiel) internet)
  - c apparatuur, hulpmiddelen en/of programmatuur van de bank of derden, tenzij sprake is van grove schuld of opzet van ons.

3. Zijn wij aansprakelijk tegenover u? Dan geldt dit alleen voor de directe schade die u lijdt. Indirecte schade vergoeden wij niet. Alleen deze soorten schade zijn directe schade:
  - a kosten en rente die u ons ten onrechte heeft betaald
  - b rente die wij u hadden moeten betalen (als wij onze verplichtingen waren nagekomen).
4. Daarnaast is onze aansprakelijkheid beperkt tot € 225 per tekortkoming en per reeks van samenhangende tekortkomingen.
5. In andere bepalingen van deze voorwaarden kunnen ook afspraken over aansprakelijkheid en schade opgenomen zijn. Voor zover deze afspraken afwijken van dit artikel gaan die afspraken voor.

## Volmacht en vertegenwoordiging

### 17. Doet iemand anders uw bankzaken?

1. Het kan zijn dat een vertegenwoordiger uw bankzaken regelt. Denk aan een bewindvoerder, curator of gevolmachtigde. U of uw vertegenwoordiger moet ons meteen laten weten dat u vertegenwoordigd wordt.
2. De regels die voor u gelden, gelden ook voor uw vertegenwoordiger. Dit geldt ook voor de aanwijzingen. Daarnaast kunnen wij regels en aanwijzingen geven die speciaal voor de vertegenwoordiger gelden. U moet ervoor zorgen dat de vertegenwoordiger deze regels en aanwijzingen kent en zich eraan houdt. Ook als deze wijzigen.
3. Het handelen van de vertegenwoordiger geldt als uw handelen. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij het gebruik van de rekening door de vertegenwoordiger als uw gebruik zien. Wij controleren het gebruik van de rekening door de vertegenwoordiger niet. U bent hier op dezelfde manier aan gebonden en voor aansprakelijk als voor uw eigen handelen.
4. Daar waar we spreken over 'gevolmachtigde' bedoelen wij ook een bewindvoerder of curator. Tenzij de wet iets anders regelt voor de bewindvoerder of curator.

**Regelt een ander uw bankzaken? Geef dit dan meteen aan ons door.**

### 18. Hoe gaan wij om met een volmacht?

1. U mag aan iemand anders toestemming geven om de rekening en online diensten namens u te gebruiken. Hiervoor geeft u deze persoon een volmacht. U bent de volmachtgever. De persoon aan wie u deze toestemming geeft is de gevolmachtigde.
2. Wij kunnen voorwaarden stellen aan de vorm en inhoud van een volmacht.
3. Wij zijn niet verplicht om een gevolmachtigde of volmacht te accepteren.
4. Wij gaan ervan uit dat de gevolmachtigde het volgende mag op basis van de volmacht:
  - a de rekening gebruiken, op alle door de bank aangeboden manieren
  - b een krediet op de rekening gebruiken
  - c informatie ontvangen over:
    - het gebruik van de rekening
    - het gebruik van een krediet
    - het gebruik van betaalpassen en creditcards die wij u of de gevolmachtigde hebben gegeven
    - andere door ons te bepalen (bank)diensten.

De gevolmachtigde mag alle handelingen die hiervoor staan ook doen met zichzelf als wederpartij. De gevolmachtigde mag bijvoorbeeld geld van uw rekening overboeken naar zijn eigen rekening.

5. Blijkt duidelijk uit de volmacht dat de gevolmachtigde één of meer van de handelingen, die hiervoor in lid 4 staan, niet mag? Dan mag de gevolmachtigde dit niet doen.

### 19. Wat als een volmacht eindigt of niet meer gebruikt mag worden?

1. Een volmacht mag niet meer worden gebruikt als (één van) de volmachtgever(s), of de gevolmachtigde:
  - a overlijdt
  - b failliet wordt verklaard
  - c onder bewind wordt gesteld
  - d onder curatele wordt gesteld of op hem de wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing wordt verklaard.



2. Een volmacht mag ook niet meer worden gebruikt als:
  - a de volmacht is verlopen
  - b de gevolmachtigde de volmacht opzegt
  - c (één van) de volmachtgever(s) de volmacht intrekt
  - d (één van) de volmachtgever(s) de rekening niet meer alleen mag gebruiken
  - e wij de volmacht of de gevolmachtigde niet langer accepteren.
3. Gebeurt er iets waardoor de volmacht eindigt of niet meer gebruikt mag worden? Dan moet u of uw gevolmachtigde ons dit meteen mededelen. Als u ons niets mededeelt over het einde of gebruik van de volmacht, zijn wij niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Bijvoorbeeld als de gevolmachtigde de rekening of online dienst toch nog gebruikt.
4. Heeft de gevolmachtigde opdrachten aan ons gegeven kort voordat of kort nadat de volmacht is geëindigd of niet meer gebruikt mag worden? Dan mogen wij deze uitvoeren als wij de uitvoering daarvan niet meer kunnen voorkomen.

## Kosten

### 20. Welke verschillende soorten kosten kunnen wij in rekening brengen?

1. Wij brengen kosten in rekening voor onze dienstverlening. De hoogte is afhankelijk van uw betaalpakket en van de diensten die u heeft of gebruikt.
2. U kunt ons kosten verschuldigd zijn, onder meer:
  - a voor het hebben van een rekening of betaalpakket
  - b voor het krijgen van informatie over de rekening
  - c voor het gebruik van de rekening
  - d voor betaaldiensten
  - e voor online diensten
  - f voor het geven van een krediet aan u
  - g voor het gebruik van een krediet dat u van ons heeft gekregen
  - h voor betaalpassen, creditcards en digitale passen
  - i voor hulpmiddelen
  - j als u in het buitenland woont of verblijft.
3. U vindt de kosten die wij in rekening kunnen brengen op het tarieven- en limietenoverzicht.

4. Naast het tarieven- en limietenoverzicht is er ook nog het 'informatiedocument betreffende de vergoedingen'. De overheid verplicht banken om dit document volgens een vast sjabloon op te maken. Maar slechts een deel van de diensten die u kunt gebruiken in het kader van uw betaalpakket wordt hierop vermeld. Dit informatiedocument is dus niet volledig. Voor een volledig overzicht raadpleegt u het tarieven- en limietenoverzicht.
5. Als u in het buitenland woont of verblijft, dan kunnen wij hiervoor mogelijk extra kosten in rekening brengen. Dit noemen wij een buitenlandtoeslag, deze kan per land verschillen. Om vast te stellen of u ons een buitenlandtoeslag moet betalen, kijken wij naar het adres wat gekoppeld is aan de rekening.

### 21. Welke informatie vindt u op het tarieven- en limietenoverzicht?

Op het tarieven- en limietenoverzicht vindt u onder meer de volgende informatie:

- a informatie over de in artikel 20 beschreven kosten
- b limieten die gelden bij het geven van een betaalopdracht
- c limieten die gelden voor betaalpassen en creditcards
- d tijdstippen waarop een werkdag eindigt
- e informatie over de wijze waarop wij de wisselkoers berekenen en aanvullende kosten en opslagen daarbij.

Het tarieven- en limietenoverzicht is onderdeel van de overeenkomst. Zie voor het actuele overzicht [rabobank.nl/tarievenbetalen](https://www.rabobank.nl/tarievenbetalen). En u kunt dit overzicht opvragen bij iedere Rabobankvestiging.

### 22. Wij kunnen kosten en limieten wijzigen

1. Wij kunnen onze kosten wijzigen. Ook kunnen wij nieuwe kosten toevoegen of verwijderen. Minimaal twee maanden voordat de wijziging in gaat, laten wij u dat weten.
2. Wij kunnen de kosten onder meer wijzigen in de volgende gevallen:
  - a Onze dienstverlening wijzigt, of wij stoppen met (een deel van) onze dienstverlening.
  - b Wij passen ons assortiment aan, bijvoorbeeld omdat wij een product uit ons assortiment halen of juist toevoegen.

- c Wij werken samen met een andere partij om een bepaalde dienst te kunnen verlenen en die andere partij verhoogt of verlaagt de tarieven. Of wij gaan samenwerken met een andere partij die ons kosten in rekening brengt.
  - d Als wij onze tarievenstructuur wijzigen. Bijvoorbeeld als wij zaken apart tarifieren die voorheen in het tarief voor het pakket zaten. Of andersom.
  - e Als wij de verhouding tussen kosten en opbrengsten willen wijzigen.
  - f Als wij meer kosten maken, bijvoorbeeld door nieuwe of gewijzigde regelgeving. Denk aan kosten die wij aan u doorberekenen in verband met nieuwe controleverplichtingen die de overheid of toezichthouders aan ons opleggen.
  - g Als wij onze tarieven aanpassen in verband met inflatie of prijsindexatie.
  - h Bij ontwikkelingen in de maatschappij of in de markt.
  - i als u naar het buitenland verhuist.
3. Op het tarieven- en limietenoverzicht staan ook limieten. Als wij deze limieten wijzigen hoort u dat minimaal twee maanden van tevoren van ons.
  4. Als u het niet eens bent met een wijziging, mag u de overeenkomst kosteloos opzeggen. Als u vóór de ingangsdatum van de wijziging niet reageert, heeft u de wijziging aanvaard.

## Wijzigen en beëindigen

### 23. Wij kunnen de voorwaarden wijzigen

1. Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Minimaal twee maanden voordat de wijziging in gaat, laten wij u dat weten en waarom wij dit doen.
2. Wij kunnen de voorwaarden onder meer wijzigen in de volgende gevallen:
  - a Onze dienstverlening verandert. Bijvoorbeeld als gevolg van nieuwe ontwikkelingen. In het verleden hebben wij bijvoorbeeld de voorwaarden gewijzigd in verband met de komst van contactloos betalen.
  - b Wij passen ons assortiment aan. Bijvoorbeeld omdat wij een product uit ons assortiment halen of juist toevoegen. In het verleden hebben wij bijvoorbeeld de voorwaarden gewijzigd in verband met Apple Pay.
  - c Wij stoppen met een deel van onze dienstverlening. In het verleden hebben wij bijvoorbeeld de voorwaarden gewijzigd in verband met het einde van de Chipknip.

- d Er komt nieuwe regelgeving of bestaande regelgeving wijzigt en dit heeft invloed op onze dienstverlening aan u, of op de afspraken die wij met u moeten of willen maken.
  - e Er is een uitspraak van een rechter of het Kifid waardoor wij nieuwe afspraken met u willen maken, of bestaande afspraken met u willen wijzigen.
  - f Wij willen onze afspraken met u anders opschrijven, bijvoorbeeld omdat wij denken dat de tekst duidelijker kan.
  - g Bij ontwikkelingen in de maatschappij of in de markt.
3. Als u het niet eens bent met een wijziging, mag u de overeenkomst kosteloos opzeggen. Als u vóór de ingangsdatum van de wijziging niet reageert, heeft u de wijziging aanvaard.

**Als deze voorwaarden wijzigen, laten wij het minimaal 2 maanden van tevoren weten.**

### 24. Wanneer mag u de overeenkomst terugdraaien?

Heeft u de overeenkomst met ons online, telefonisch of per post afgesloten? En bent u voor het afsluiten hiervan niet bij één van onze vestigingen geweest? Dan mag u de overeenkomst binnen veertien dagen na het afsluiten ervan terugdraaien op dezelfde manier als u de overeenkomst afgesloten heeft.

### 25. Uw betaalpakket opzeggen of stoppen met alle online diensten

1. U kunt uw betaalpakket opzeggen. U deelt de opzegging aan ons mee.
2. Heeft u alleen een overeenkomst voor één of meer online diensten? Dan kunt u hiermee stoppen door die overeenkomst op te zeggen. U deelt de opzegging aan ons mee, behalve als wij u hebben laten weten dat u op een andere manier kunt stoppen met deze online dienst.
3. Na ontvangst van uw opzegging, streven wij ernaar de overeenkomst binnen tien werkdagen te beëindigen. Na beëindiging van de overeenkomst wordt deze zo spoedig mogelijk afgewikkeld. Bijzondere regels over het opzeggen van uw betaalrekening en -pakket staan in artikel 51.
4. Ook wij kunnen de overeenkomst beëindigen door deze op te zeggen. Bijvoorbeeld als u verhuist naar een land buiten de Europese Unie. In dat geval

geldt een opzegtermijn van minimaal twee maanden. Behalve als wij volgens de wet of de voorwaarden de overeenkomst onmiddellijk mogen opzeggen.

#### 26. Wanneer mogen wij gebruikmaken van ons opschortingsrecht?

1. Als u een verplichting tegenover ons niet nakomt, mogen wij het gebruik van de rekening, een eventueel krediet, online diensten en bankdiensten stopzetten. De wet noemt dit opschorten. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat u geen gebruik meer kunt maken van het krediet dat wij u hebben gegeven.
2. Ook na opzegging van de overeenkomst mogen wij opschorten.
3. Bij opschorting, beëindiging of ontbinding van de overeenkomst moet u nog steeds al uw verplichtingen tegenover ons nakomen. Deze voorwaarden blijven gelden totdat u aan al uw verplichtingen heeft voldaan en er geen nieuwe verplichtingen meer kunnen ontstaan.

## Gegevens, privacy, identificatie en cliëntenonderzoek

#### 27. Welke gegevens gelden als bewijs?

Alle door ons en in opdracht van ons bewaarde gegevens leveren tegenover u volledig bewijs op. Bijvoorbeeld gegevens over de uitvoering of het gebruik van de overeenkomst, de rekening, beveiligingsmiddelen, zoals uw betaalpas, uw apparaat of een beveiligingscode. Wij kunnen nieuwe manieren met u afspreken om (rechts) handelingen te verrichten. Ook de in dit kader bewaarde gegevens leveren tegenover u volledig bewijs op. Dat geldt ook voor gegevens van anderen die wij hebben ingeschakeld. U mag uiteraard aantonen dat dit bewijs niet klopt.

#### 28. Identificatie en cliëntenonderzoek

1. Als wij daar om vragen, identificeert u zich met een geldig identiteitsbewijs. Bijvoorbeeld bij het cliëntenonderzoek dat in lid 2 van dit artikel beschreven staat. Wij bepalen hoe u zich kunt identificeren.
2. Volgens de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme moeten wij cliëntenonderzoek doen. Vragen wij u om informatie die wij hiervoor

nodig hebben? Dan moet u ons die informatie geven. Dit kan bijvoorbeeld informatie zijn over de transacties die u doet, de herkomst van uw vermogen of het contant geld dat u stort.

3. U moet ons ook informatie geven zodat wij aan onze verplichtingen kunnen voldoen uit hoofde van andere wetgeving, bijvoorbeeld sanctiewetgeving en fiscale wetgeving.

#### 29. Wat u moet weten over de verwerking van uw persoonsgegevens

1. Wij verwerken uw persoonsgegevens. Het Privacy Statement beschrijft de manier waarop wij en andere groepsonderdelen omgaan met uw persoonsgegevens. U vindt het Privacy Statement op [rabobank.nl/privacy](https://www.rabobank.nl/privacy). U kunt het ook opvragen bij iedere Rabobankvestiging.
2. Als u een rekening heeft, dan worden bij de uitvoering van betalingen soms ook andere partijen ingeschakeld, waaronder verwerkingscentra in andere landen. Daarbij kunnen persoonsgegevens ook worden uitgewisseld met landen buiten de Europese Unie. Dit kan doorgifte meebrengen aan derden in landen die niet hetzelfde beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als in de Europese Unie.
3. De autoriteiten van deze landen (binnen of buiten de Europese Unie) kunnen onderzoek doen naar deze gegevens. Dit kan zowel tijdens als na de verwerking van de gegevens gebeuren. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om een toezichthouder of een andere bevoegde autoriteit die wij op basis van een overeenkomst of de wet informatie moeten geven. Of om een toezichthouder die uw persoonsgegevens opvraagt in het kader van een onderzoek, tijdens of na het verwerken van deze gegevens.
4. Ook kunnen de partijen die wij hebben ingeschakeld ons vragen om aanvullende gegevens van u, bijvoorbeeld om aan hun wetgeving te kunnen voldoen.
5. Geven wij de informatie als hiervoor in lid 3 en 4 bedoeld niet? Bijvoorbeeld omdat wij uw toestemming nodig hebben en u die niet geeft of omdat wij deze informatie niet mogen geven? Dan kan dat gevolgen hebben voor de dienstverlening aan u. Het kan dan bijvoorbeeld zo zijn dat het betalingsverkeer (tijdelijk) geen doorgang kan vinden of dat wij de overeenkomst met u moeten beëindigen.



6. Wij, maar ook andere banken, kunnen in het kader van de uitvoering van de betaalopdracht naam-, adres en woonplaatsgegevens (NAW-gegevens), geboortedatum of geboorteplaats van betaler of begunstigde meeleveren of op verzoek verstrekken. Wij doen dit om aan wettelijke verplichtingen te kunnen voldoen.

In het Privacy Statement staat hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. Lees er alles over in het Privacy Statement op [rabobank.nl/privacy](https://www.rabobank.nl/privacy).

### 30. Wanneer en waarom wij uw gegevens kunnen vasthouden

1. Wij kunnen, onder andere om beveiligingsredenen en als input voor modellen, aanvullende (historische) gegevens verzamelen, doorgeven en vasthouden over uw betalingsverkeer en online diensten. Wij kunnen ook (historische) gegevens vasthouden over het gebruik van internet (zoals IP-adressen), apparaten (zoals uw computer of uw mobiele telefoon), software en sessies met onze systemen. Hieronder valt ook de manier waarop u apparaten gebruikt.
2. Deze gegevens worden gebruikt voor het verbeteren van de veiligheid van het bankieren, om analyses te kunnen maken aan de hand van modellen voor onszelf en voor toezichthouders, het gebruik van internet en om de dienstverlening aan u zo goed mogelijk in te richten.
3. Wanneer bij een betaling in binnen- of buitenland gebruik wordt gemaakt van de IBAN Naam Check geven wij met een bevestiging of door middel van een vinkje of een naamsuggestie de gegevens van een rekeninghouder bij ons door aan de betaler. Ook uw gegevens kunnen hierbij gebruikt worden. Uw gegevens kunnen ook gebruikt worden ten behoeve van een IBAN Naam Check door organisaties en bedrijven. Deze organisaties en bedrijven kunnen ook in het buitenland gevestigd zijn. Denk bijvoorbeeld aan een overheidsinstantie, die door gebruik te maken van de IBAN Naam Check kan bevorderen dat een bedrag bij de juiste persoon terecht komt. Deze organisaties en bedrijven krijgen niet uw gegevens, maar een melding waaruit blijkt of de naam van de rekeninghouder en het IBAN volgens onze administratie afwijkt.
4. Wij kunnen u aanvullende informatie vragen over apparaten. Bijvoorbeeld informatie over uw provider, simkaart, over gebruik

van apps of plaatsbepalingsinformatie van apparaten. Wij gebruiken plaatsbepalingsinformatie en locatiegegevens alleen nadat aan de wettelijke voorschriften over het gebruik hiervan is voldaan. Wij kunnen al deze aanvullende informatie gebruiken om misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen, ontdekken en bestrijden. Deze informatie kunnen wij voor dat doel uitwisselen, bijvoorbeeld in de vorm van signalen met andere partijen zoals banken, samenwerkingsverbanden of publieke/private opsporingsinstanties en derden die werken aan een veiliger betalingsverkeer of internetverkeer. Waar dat mogelijk is, worden de gegevens gepseudonimiseerd met deze partijen gedeeld.

5. Wij kunnen bijvoorbeeld om beveiligingsredenen bronnen raadplegen zoals sociale mediakanalen, registers, kranten en het internet. Denk bijvoorbeeld aan informatie op Facebook, LinkedIn of informatie die wij vinden via zoekmachines. Wij kunnen deze informatie ook opslaan.

## Klachtenprocedure

### 31. Heeft u een klacht?

Dan heeft u de volgende mogelijkheden:

1. U volgt de klachtenprocedure. Deze bestaat uit de volgende stappen:
  - a. Neem contact op met een Rabobankvestiging bij u in de buurt: dit is het eerste aanspreekpunt voor uw klacht. Of vul het formulier op [rabobank.nl/klacht](https://www.rabobank.nl/klacht) in. Wij nemen dan contact met u op.
  - b. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Maak uw klacht dan kenbaar bij Rabobank Klachtenservice via [rabobank.nl/klachtenservice](https://www.rabobank.nl/klachtenservice). Hier staat ook informatie over de klachtenprocedure, de voorwaarden en termijnen die daarbij gelden. Of stuur een brief naar: Rabobank Klachtenservice, Antwoordnummer 750, 3500 ZJ Utrecht.
  - c. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door Rabobank Klachtenservice?  
Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD): Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Informatie over de klachtbehandeling door het KiFiD vindt u op [kifid.nl](https://www.kifid.nl).

2. U legt uw klacht voor aan de bevoegde rechter.
3. Als die mogelijkheid wordt geboden, kunt u signalen kenbaar maken bij een van onze toezichthouders. Raadpleeg hiervoor de website van de betreffende toezichthouder. Wie onze toezichthouders zijn, staat in artikel 38.

## Overige bepalingen

### 32. Overlijden

1. Als u overleden bent, moet dit meteen aan ons worden meegedeeld.
2. Voor het gebruik van de rekening na overlijden mogen wij een verklaring van erfrecht vragen van een Nederlandse notaris. In plaats hiervan kunnen wij genoegen nemen met andere stukken die wij acceptabel vinden. Bijvoorbeeld een Europese verklaring van erfrecht. De kosten die uw erfgenamen hiervoor maken vergoeden wij niet.
3. Als u meer dan één erfgenaam heeft, hoeven wij niet te voldoen aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen. Bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening. Of over het gebruik van online diensten door u.
4. Uw erfgenamen krijgen geen toegang tot uw online diensten. Tenzij wij iets anders afspreken met uw erfgenamen.
5. Heeft u een rekening, en is er een schuld op die rekening? Dan is ieder van de erfgenamen verplicht het hele bedrag van de schuld aan ons te betalen, als wij daar om vragen. De wet noemt dat 'hoofdelijke aansprakelijkheid'.
6. Alle erfgenamen moeten zich houden aan de afspraken die wij met u hebben gemaakt.
7. Heeft u voor uw overlijden betaalopdrachten aan ons gegeven? Bijvoorbeeld voor een automatische periodieke overboeking? Dan mogen wij deze betaalopdracht ook na uw overlijden uitvoeren. Is voor uw overlijden een bedrag gereserveerd op uw rekening voor de uitvoering van één of meer betaalopdrachten? Dan mogen wij deze betaalopdrachten ook na uw overlijden uitvoeren.

### 33. Welke taal is van toepassing?

De overeenkomst, de voorwaarden en andere informatie zijn in het Nederlands. Wij kunnen ervoor kiezen om daarnaast ook delen van informatie te verstrekken in een andere taal. Bijvoorbeeld in het Engels. Als wij dat doen, verstrekken wij deze

informatie bij wijze van service. Bij een verschil tussen de Engelse en Nederlandse versie gaat de Nederlandse versie voor.

### 34. Welk recht is van toepassing?

1. Op onze relatie met u is Nederlands recht van toepassing.
2. Als u een conflict voorlegt aan de rechter moet dat een rechter in Nederland zijn. Uit dwingend recht kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken.

### 35. Nietigheid of vernietigbaarheid

Wanneer een bepaling uit deze voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, dan is die bepaling ongeldig. In plaats van die bepaling kan dan een bepaling gelden die zoveel mogelijk daarop lijkt en wel geldig is. De overige bepalingen in deze voorwaarden blijven gewoon geldig.

### 36. Niet overdragen of verpanden

U kunt de rechten uit de overeenkomst alleen aan ons overdragen of verpanden. Niet aan een ander. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking. Dit betekent dat u hier niet van kunt afwijken.

### 37. Fusie, splitsing, contractoverneming of overdracht

1. Fusie en splitsing van Rabobank  
Wij kunnen samengaan met een andere rechtspersoon. Dat heet fuseren. Wij kunnen ook in onderdelen worden opgesplitst. Dat heet splitsen. Fuseren of splitsen wij? Dan kunnen onze rechtsopvolgers zelfstandig en ieder voor het geheel:
  - a alle rechten en bevoegdheden tegenover u uitoefenen
  - b al onze verplichtingen tegenover u nakomen.
2. Contractoverneming  
Wij kunnen onze onderneming (deels) overdragen aan een ander. Wij kunnen daarbij mee overdragen de rechtsverhouding die wij met u hebben uit een overeenkomst met u. U verleent nu alvast uw medewerking hieraan. Deze overdracht van de overeenkomst met u noemen wij ook wel contractoverneming. Uiteraard krijgt u van die contractoverneming bericht.

### 3. Overdracht

Wij kunnen de vorderingen op u, de rechten uit de overeenkomst en de nevenrechten die daarbij horen, aan een ander overdragen. Wij kunnen deze ook verpanden of hiervoor een zogenaamde financiële zekerheidsovereenkomst afsluiten. Dat kunnen we voor alle vorderingen en rechten doen en ook voor een deel daarvan.

Is er sprake van fusie, splitsing, contractsovername of overdracht? Dan wordt met 'wij' en 'ons' in de overeenkomst en deze voorwaarden ook onze rechtsopvolgers bedoeld.

### 38. Onze gegevens en onze toezichthouders

1. Wij, de Coöperatieve Rabobank U.A., zijn statutair gevestigd te Amsterdam. Wij hebben ons hoofdkantoor aan de Croeselaan 18, 3521 CB te Utrecht. In het handelsregister zijn wij ingeschreven onder nummer 30046259.
2. Rabobank is onder meer aanbieder van betaaldiensten en betaal- en spaarrekeningen, kredieten en hypotheaire financieringen. Ook bemiddelen wij in verzekeringen en kredieten.
3. Onze toezichthouders zijn:
  - a De Nederlandsche Bank N.V., Spaklerweg 4, 1096 BA Amsterdam  
Informatie vindt u op [dnb.nl](http://dnb.nl).
  - b De stichting Autoriteit Financiële Markten, Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam  
Informatie vindt u op [afm.nl](http://afm.nl).
  - c European Central Bank, Sonnemannstrasse 20, 60314 Frankfurt am Main, Duitsland  
Informatie vindt u op [ecb.europa.eu](http://ecb.europa.eu).
  - d Autoriteit Consument en Markt, Muzenstraat 41, 2511 WB Den Haag  
Informatie vindt u op [acm.nl](http://acm.nl).
  - e Autoriteit Persoonsgegevens, Bezuidenhoutseweg 30, 2594 AV Den Haag  
Informatie vindt u op [autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### 39. Regels van overheden en toezichthoudende instanties

Gebruik van de rekening en online diensten moet voldoen aan regels die de overheid of een toezichthoudende instantie vaststelt. En aan voorschriften die wij vaststellen.

Zo mogen wij bepaalde voorschriften op een overboeking van toepassing verklaren. Bijvoorbeeld als wij voor de overboeking een vergunning of toestemming nodig hebben van De Nederlandsche Bank. Of van een andere toezichthoudende instantie in Nederland of in het buitenland.

### 40. Het depositogarantiestelsel

1. Het tegoed op de rekening valt onder de dekking van het depositogarantiestelsel.
2. Het depositogarantiestelsel vergoedt een maximumbedrag van € 100.000 per rekeninghouder, ongeacht het aantal rekeningen dat de rekeninghouder bij Rabobank heeft.
3. Wij informeren u over het depositogarantiestelsel door middel van het 'Informatieblad depositogarantiestelsel'. Meer informatie hierover kunt u vinden op [rabobank.nl/dgs](http://rabobank.nl/dgs). Of kijk op [dnb.nl](http://dnb.nl). Hier vindt u ook welke rekeninghouders een vergoeding op grond van het depositogarantiestelsel kunnen ontvangen.

### 41. Bureau Kredietregistratie (BKR)

1. Wij zijn aangesloten bij het BKR. Wij mogen informatie over u opvragen bij het BKR. Soms moeten wij deze informatie opvragen. Bijvoorbeeld wanneer u ons om krediet vraagt.
2. Wij moeten ook bepaalde zaken melden bij het BKR. Bijvoorbeeld hoeveel krediet wij u geven. Of als u niet op tijd betaalt.
3. Moeten wij een BKR-melding doen omdat u ons niet op tijd betaalt? Dan kan dit negatieve gevolgen voor u hebben. Bijvoorbeeld als u opnieuw geld wilt lenen of een huis wilt kopen.
4. Meer informatie over uw rechten en plichten vindt u op [bkr.nl](http://bkr.nl).

### 42. Gedragscode Consumptief Krediet

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft een gedragscode voor consumptief krediet vastgesteld. De bedoeling daarvan is dat aan de consument verantwoord krediet wordt verleend. Deze gedragscode bevat normen die tot doel hebben om vast te stellen of kredietverlening verantwoord is.

Wij houden ons aan de Gedragscode Consumptief Krediet. Deze code vindt u op [nvb.nl](http://nvb.nl) of kunt u bij ons opvragen.



# *Hoofdstuk 2 Rabobank meldpunt bij verlies en diefstal en Uniforme veiligheidsregels*



# Rabobank meldpunt bij verlies, diefstal en andere incidenten

## 43. Rabobank meldpunt bij verlies, diefstal, vermoeden van fraude of andere incidenten

1. Bij een incident moet u contact opnemen met het Rabobank meldpunt. U krijgt dan aanwijzingen. Als wij u dat vragen, deelt u het incident ook schriftelijk aan ons mee.
2. U bereikt het Rabobank meldpunt via (088) 722 6600. Vanuit het buitenland belt u (003188) 722 6600.
3. U belt het Rabobank meldpunt 24 uur per dag, 7 dagen per week voor incidenten met uw betaalpas, creditcard en pincode. U wordt dan direct doorgeschakeld naar onze Alarmlijn.
4. Ook belt u het Rabobank meldpunt onder meer bij incidenten rond Rabo Online Bankieren en de Rabofoon. Ook als sprake is van een incident waar een andere betaaldienstverlener bij betrokken is, laat u ons dat weten via het Rabobank meldpunt. U wordt dan doorgeschakeld naar Rabo Klantenservice. Rabo Klantenservice is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.30 uur.
5. Bij ieder vermoeden van fraude of misbruik met een apparaat met een digitale pas, zoals bijvoorbeeld Apple Pay of Google Pay, verwijdt u de digitale pas en neemt u contact op met de aanbieder van het apparaat. Ook laat u ons dit zo snel mogelijk weten via Rabo Online Bankieren of door contact op te nemen met het Rabobank meldpunt.

Hierna vindt u de Uniforme veiligheidsregels. Volg deze regels op. Komen er nieuwe manieren om afspraken te maken? Ook hiervoor gelden de Uniforme veiligheidsregels uit dit hoofdstuk.

### Blijf alert op fraude!

Wij zullen u nooit vragen om:

- Uw betaalpas op te sturen of mee te geven.
- Uw beveiligingscodes door te geven.
- Geld over te maken.
- Via een link in een e-mail of sms in te loggen in Rabo Online Bankieren.
- Een kleurcode te scannen die je van iemand anders hebt ontvangen om in te loggen of mee te ondertekenen.

## Uniforme veiligheidsregels

### 44. Waarover gaan deze regels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan het regelen van uw dagelijkse bankzaken via Rabo Online Bankieren, Rabofoon, het betalen bij betaalautomaten in winkels en het opnemen van geld bij de geldautomaat. Dit geldt ook voor het gebruik van online diensten, zoals iDIN. Wij hebben hierin een belangrijke taak, maar u ook. Wat u moet doen, vindt u in deze veiligheidsregels.

### 45. Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?

U vermindert de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw rekening is afgeboekt, door ons wordt vergoed. Wij zijn echter niet altijd verplicht dat bedrag aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.

### Wat moet u doen?

- 1) Houd uw beveiligingscodes geheim.
- 2) Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt.
- 3) Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
- 4) Controleer uw rekening.
- 5) Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

*Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.*

#### 1) Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden.
- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode en toegangscode van het apparaat met een digitale pas die u in combinatie met de betaalpas, creditcard of digitale pas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronisch betaalopdrachten te geven en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren en Rabofoon. Bijvoorbeeld de inlogcode/I-code en signeercodes/S-code, die u aanmaakt met een Rabo Scanner of Random Reader. En de 5-cijferige code, het patroon van uw smartphone, het wachtwoord of de toegangscode van uw smartphone en de 3-cijferige code achterop uw creditcard of betaalpas (de CVC-code of CVV-code).
- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die wij aangeven. Meer informatie vindt u op [rabobank.nl/veilig](https://www.rabobank.nl/veilig).
- Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw betaalpas, creditcard of digitale pas of apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.
- Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.

- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intoetst. Het gaat hier niet alleen om uw pincode en toegangscode van het apparaat met een digitale pas, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen bijvoorbeeld met uw betaalpas, creditcard of digitale pas te doen en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren en Rabofoon.
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail, op een website of in een app anders dan die van Rabobank, of op een andere wijze dan wij u hebben voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker te zijn van de Rabobank, een andere bank of een andere dienstverlener, bijvoorbeeld een computerbeveiligingsbedrijf of een (fraude)helpdesk. Wij of een andere dienstverlener zullen u op deze wijze **nooit** om beveiligingscodes vragen.
- Zorg er ook voor dat iemand anders geen iris, vingerafdruk of gezicht kan toevoegen die gebruikt kan worden voor Rabo Online Bankieren, of een apparaat met een digitale pas.

**Houd uw beveiligingscodes voor iedereen geheim, ook voor ons. Wij zullen u nooit om deze codes vragen!**

#### 2) Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat u niet afleiden als u uw betaalpas, creditcard of digitale pas gebruikt en controleer of u uw eigen betaalpas, creditcard of apparaat met een digitale pas daarna terugkrijgt.
- Berg de betaalpas, creditcard en apparaat met een digitale pas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u deze niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u de betaalpas, creditcard en apparaat met een digitale pas nog in uw bezit heeft.



### 3) Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur, zoals computer, tablet en/of smartphone, die u voor het regelen van uw bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals een virusscanner en firewall.
- Installeer geen illegale software.
- Beveilig de toegang tot de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken met een toegangscode.
- Zorg er daarnaast voor dat door ons verstrekte toepassingen, op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken, niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt.
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

### 4) Controleer uw rekening

Controleer altijd zo spoedig mogelijk uw elektronische of papieren rekeninginformatie op eventuele transacties waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als wij voor u elektronische rekeninginformatie ter beschikking stellen. Als u alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor ons ontstaat doordat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, kunnen wij u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

### 5) Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct contact op met het in artikel 43 vermelde Rabobank meldpunt:
  - U heeft uw betaalpas, creditcard of apparaat met een digitale pas niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is.
  - U weet of vermoedt dat iemand anders een beveiligingscode kent of heeft gebruikt. Dit geldt ook als het gaat om de beveiligingscode van uw apparaat met een digitale pas.

- U weet of vermoedt dat iemand een iris, vingerafdruk of gezicht toegevoegd heeft voor Rabo Online Bankieren of apparaat met een digitale pas.
- U ziet dat er transacties op uw rekening hebben plaatsgevonden, waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.
- U heeft uw mobiele apparaat met daarop één van onze apps waarmee u kunt betalen of bankieren of een apparaat waarop u een digitale pas gebruikt niet meer, tenzij u dit apparaat aan een ander heeft overgedragen en eerst de apps en/of digitale pas heeft verwijderd.
- Neem ook direct contact op met het in artikel 43 vermelde Rabobank meldpunt bij iets dat u als vreemd of ongebruikelijk ervaart bij het elektronisch betalen of online regelen van uw bankzaken, Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen. Wij kunnen zorgen voor een blokkade om (verdere) schade te voorkomen. Als wij u aanwijzingen geven, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet u deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij zullen wij u **nooit** om beveiligingscodes vragen.

**U kunt uw betaalpas, digitale pas of creditcard vaak ook blokkeren via internetbankieren of de Rabo App. Maar ook dan neemt u direct contact met ons op.**



# Hoofdstuk 3

## Betaalrekening



# Algemeen

## 46. Hoe en waarvoor gebruikt u de rekening?

1. U mag de betaalrekening die u bij ons aanhoudt alleen gebruiken voor uw eigen bankzaken. Niet voor een beroep of bedrijf van uzelf of een ander.
2. Geld dat wordt gestort op, of overgeboekt naar de rekening kunnen wij bijboeken op de rekening. Ook kunnen wij geld van de rekening afboeken. Wij mogen dat in ieder geval als:
  - a Het tegoed of het krediet op de betaalrekening gebruikt wordt voor betaaldiensten. Deze staan in hoofdstuk 6. De algemene regels voor betaaldiensten staan in hoofdstuk 5.
  - b U geld aan ons moet betalen.
  - c Op grond van een uitdrukkelijke wettelijke bepaling (een deel van) het tegoed dat op de rekening staat aan een ander betaald moet worden. Bijvoorbeeld aan de Belastingdienst.
3. Als wij dat vragen, geeft u ons een incassomachtiging voor bedragen die u aan ons moet betalen. Wij laten u dan minimaal zeven werkdagen van tevoren weten wanneer er bedragen afgeschreven worden op basis van die machtiging.

## 47. Hoeveel rekeningen mag u bij ons aanhouden?

Wij mogen bepalen hoeveel rekeningen u bij ons mag aanhouden.

## 48. Wat u moet weten over de betaalpakketten van Rabobank

1. De meeste rekeningen maken deel uit van een betaalpakket.
2. Wij mogen het pakket wijzigen, onderdelen van het pakket wijzigen, onderdelen uit het pakket halen of onderdelen aan het pakket toevoegen. Wij mogen van vaste onderdelen van een pakket keuzeonderdelen maken en andersom. Wij informeren u vooraf over wijzigingen. Hiervoor geldt hetgeen we met u hebben afgesproken in de artikelen 22 en 23 van deze voorwaarden.
3. Als u één of meer verplichte onderdelen van een betaalpakket niet gebruikt, leidt dit niet tot korting op het tarief.

4. Wilt u niet langer online bankieren? Dan kan dat tot gevolg hebben dat uw betaalpakket niet meer geschikt is en u een ander pakket moet kiezen. Maakt u geen keuze? Dan mogen wij uw betaalpakket omzetten.

## 49. Zonder krediet rood staan op de rekening

1. Als u geen krediet heeft, kunt u toch rood komen te staan op de rekening. Bijvoorbeeld doordat wij de kosten van het betaalpakket afboeken van de rekening. Wij noemen dat ongeoorloofd rood staan. U betaalt hierover een variabele rente. Wij kunnen deze rente altijd wijzigen.
2. Deze variabele rente is opgebouwd uit de volgende componenten: een basistarief, opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten, eventueel individuele risico-opslagen, doorlopende kosten (bijvoorbeeld administratie- en beheerkosten) en een winstopslag.
3. Wij kunnen de hoogte van de verschillende componenten altijd wijzigen. Daardoor kan de variabele rente wijzigen. Als de wet ons dat toestaat kunnen wij de componenten waaruit de variabele rente bestaat, wijzigen, verwijderen en toevoegen.
4. Bij ongeoorloofd rood staan bent u zonder dat een ingebrekestelling nodig is, in verzuim en is het bedrag dat u rood staat direct opeisbaar. Dit betekent dat u het bedrag meteen aan ons moet terugbetalen, zonder dat wij daar om hoeven te vragen.

## 50. Welke beperkingen gelden in het gebruik van de rekening bij faillissement, WSNP en beslag?

1. Als u failliet bent of in de wettelijke schuldsanering (WSNP) zit, mag u de rekening niet meer gebruiken, tenzij wij u hier schriftelijk toestemming voor hebben verleend.
2. Bij surseance van betaling mag u de rekening alleen nog gebruiken nadat wij hier schriftelijk toestemming voor hebben verleend. Dit kan dan alleen samen met uw bewindvoerder. Surseance van betaling is een door de rechter verleend uitstel van betaling.
3. Is de rekening van meer rekeninghouders en doet zich bij één of meer rekeninghouders een geval als in lid 1 of 2 voor? Dan mag geen van de rekeninghouders de rekening nog gebruiken. Ons recht om te verrekenen blijft bestaan.



4. Als op de rekening beslag is gelegd, mag u het deel van het tegoed waarop beslag ligt, niet meer gebruiken.
5. Is er een bedrag op de rekening gereserveerd? En is er vervolgens sprake van faillissement, de WSNP of beslag? Dan worden de reservering en de omzetting van de reservering in een betaling niet geraakt door het faillissement, de WSNP of het beslag. Het geld is wel van u tot het moment dat de reservering wordt omgezet in een betaling, maar onder de ontbindende voorwaarde dat de reservering op tijd wordt omgezet in een betaling. De vervulling van deze ontbindende voorwaarde heeft goederenrechtelijke werking. Dit betekent dat bijvoorbeeld een curator, bewindvoerder, beslaglegger of u:
  - een reservering niet ongedaan kan maken en
  - aan ons niet kan vragen om een omzetting van een reservering in een betaling tegen te houden of ongedaan te maken.

#### 51. Het einde van de rekening

1. In artikel 25 staat hoe de rekening kan eindigen.
2. Bij het einde van de rekening krijgt u eventueel te veel betaalde kosten van ons terug. Het gaat om kosten die door u vooruit zijn betaald en betrekking hebben op de tijd na het einde van de rekening.
3. Zegt u de overeenkomst binnen zes maanden na het sluiten ervan op? Dan betaalt u ons mogelijk kosten die wij maken voor het beëindigen van de rekening.
4. U krijgt het geld op de rekening terug als u alles heeft gedaan wat u volgens ons moet doen. Bijvoorbeeld een schuld betalen die u aan ons heeft of de hulpmiddelen die u van ons heeft gekregen aan ons teruggeven. Zo lang dat niet het geval is, hoeven wij het geld op de rekening niet aan u te geven.

## Rente

#### 52. Hoe gaan wij om met rente op de rekening?

1. Wij hoeven u geen rente te betalen over het tegoed dat op de rekening staat. Wij noemen dit creditrente. Staat u rood? Dan moet u ons rente betalen over het bedrag dat u rood staat.

2. Over (een deel van) het tegoed kunnen wij rente in rekening brengen. Wij noemen dit negatieve creditrente. Deze rente is variabel. Dat betekent dat wij de rente altijd mogen wijzigen.
3. De negatieve creditrente kan afhankelijk zijn van de hoogte van het tegoed. Wij mogen bepalen vanaf welke bedragen een bepaalde rente geldt. Hierdoor ontstaan saldoscijven. Wij bepalen welke rente geldt voor iedere saldoscijf. Wij mogen de saldoscijven en de rente die daarbij hoort altijd wijzigen.
4. Een wijziging als bedoeld in lid 2 en 3 van dit artikel kan bijvoorbeeld volgen uit marktomstandigheden, ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving, maatregelen van onze toezichthouders, als onze kosten stijgen of dalen, of als wij onze opbrengsten willen verhogen of verlagen.
5. De rente en/of saldoscijven, informatie daarover en wijzigingen daarvan zetten wij op [rabobank.nl/rente-betaalrekening](https://www.rabobank.nl/rente-betaalrekening). U moet zelf op deze pagina kijken of de rente en/of saldoscijven zijn gewijzigd. Wij kunnen u hierover ook vooraf schriftelijk of elektronisch informeren. Bijvoorbeeld als wij rente in rekening gaan brengen.

#### 53. Hoe berekenen we negatieve creditrente en hoe boeken wij deze?

1. Wij bepalen hoe wij de negatieve creditrente over het tegoed op uw rekening berekenen. Wij gaan uit van het werkelijke aantal dagen in een maand en het werkelijke aantal dagen in een jaar.
2. Wanneer u ons negatieve creditrente moet betalen boeken wij deze periodiek af van de rekening. Wij bepalen hoe wij deze rente in rekening brengen. Bijvoorbeeld door deze rente direct te verrekenen met uw tegoed.
3. Als een bedrag op de rekening wordt bijgeboekt, bepalen wij vanaf welke datum u hierover negatieve creditrente moet betalen. Als een bedrag van de rekening wordt afgeboekt, bepalen wij tot welke datum u hierover negatieve creditrente moet betalen.
4. Wij mogen ook het volgende wijzigen:
  - a de datum van afboeking van de rente
  - b de manier van berekenen van de rente
  - c de periode waarover wij de rente berekenen
  - d het aantal dagen in een maand en een jaar waarvan wij uitgaan in de renteberekening

e de periode waarna u de rente moet betalen, bijvoorbeeld iedere dag, na een kalendermaand of na een kwartaal.  
Voor het wijzigen geldt hetgeen is bepaald in artikel 52.

#### 54. Hoe gaan wij om met gecombineerd tegoed?

Wij kunnen de rente over meerdere tegoeden berekenen. Als wij dit doen informeren wij u hierover en geldt het volgende:

1. Heeft u een of meer betaal-, spaar-, beleggers- of vreemde valutarekeningen (mede) op uw naam bij ons? Dan mogen wij bij de berekening van de negatieve creditrente het tegoed op deze rekeningen bij elkaar optellen. Wij bepalen welke rekeningen hiervoor meetellen. Dit zijn alleen rekeningen met een variabele rente. Wij mogen in dat geval ook saldoschijven vaststellen die gelden voor dit gecombineerde tegoed. Wij bepalen welke rente geldt voor iedere saldoschijf.
2. Zijn er rekeningen die u aanhoudt met mederekeninghouder(s), dan telt het tegoed op die rekening voor iedere rekeninghouder voor een gelijk deel mee bij de berekening van het gecombineerd tegoed.
3. Moet u rente betalen? Dan mogen wij bepalen van welke rekening wij de rente afboeken, ook als deze rekening daardoor ongeoorloofd rood komt te staan.
4. Is het niet gelukt om de rente op de in artikel 53 lid 2 of artikel 54 lid 3 genoemde manieren in rekening te brengen? Dan mogen wij de rente ook apart bij u in rekening brengen. U moet deze rente onmiddellijk aan ons betalen zodra wij u dit laten weten. Als dat niet lukt kunnen wij hiervoor rente en kosten in rekening brengen.

## Gezamenlijke rekening

#### 55. Welke algemene regels gelden er bij een gezamenlijke rekening?

Als de rekening meerdere rekeninghouders heeft, is het een en/of-rekening. Of, als wij dit met u hebben afgesproken, een en-rekening. Voor zowel een en/of-rekening als een en-rekening gelden de volgende regels:

1. Wij hoeven maar één rekeninghouder te informeren. Dit kan zowel schriftelijk als elektronisch. Laat elkaar meteen weten welke informatie wij aan één van u geven. Ieder van u is gebonden aan de informatie die wij aan één van u hebben gegeven.

Dit geldt ook als de rekeninghouders niet op hetzelfde adres wonen. In dat geval sturen wij de informatie naar het adres dat u ons heeft meegedeeld. Als u het er samen niet (meer) over eens bent naar welk adres wij informatie moeten sturen, dan bepalen wij naar welk adres van de rekeninghouders wij de informatie sturen.

2. Als een rekeninghouder overlijdt, mogen zijn erfgenamen in zijn plaats uitsluitend samen de rekening gebruiken en andere (rechts)handelingen met betrekking tot de rekening verrichten. Bijvoorbeeld samen aan ons meedelen dat een en/of-rekening een en-rekening moet worden.
3. Als u rood staat op de rekening, is iedere rekeninghouder verplicht het hele bedrag van de schuld aan ons te betalen, als wij daar om vragen. De wet noemt dit 'hoofdelijke aansprakelijkheid'.
4. Als u ons informeert of mededelingen doet, dan mogen wij er van uit gaan dat u dit mede namens de andere rekeninghouder doet.

#### 56. Welke extra regels gelden bij een en/of-rekening?

1. U mag de rekening ieder afzonderlijk gebruiken. Dit geldt ook na het overlijden van één van de rekeninghouders, of als een rechter een rekeninghouder onder bewind of curatele stelt.  
Elke rekeninghouder mag ook afzonderlijk andere (rechts)handelingen verrichten, die betrekking hebben op de rekening, bijvoorbeeld:
  - a Het geven van een volmacht.
  - b Het delen van gegevens over u, de rekening, betalingen en de details daarvan en informatie uit het inzicht, zoals de categorieën die u ziet in Rabo Online Bankieren. Bijvoorbeeld voor de beoordeling van een kredietaanvraag die de rekeninghouder alleen of samen met een of meer anderen doet.
  - c Het opzeggen van een krediet op de rekening.
2. Elke rekeninghouder mag ook afzonderlijk andere (rechts)handelingen verrichten met betrekking tot de overeenkomst, bijvoorbeeld:
  - a Het doorgeven van een adreswijziging.
  - b Het opzeggen van de overeenkomst.
3. De medewerking van de andere rekeninghouder(s) is niet nodig. Alle rekeninghouders zijn gebonden aan de (rechts)handelingen zoals hierboven genoemd.

4. Voor het wijzigen van de rekeninghouders is wel de medewerking van alle rekeninghouders nodig.
5. Wij mogen, als wij dat nodig vinden, de medewerking van alle rekeninghouders vragen voor het gebruik van de rekening of het verrichten van andere rechtshandelingen. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van krediet op de gezamenlijke rekening. Ook mogen wij van de en/of-rekening een en-rekening maken als wij dat nodig vinden.
6. Als het tegoed of het krediet op de rekening in een gemeenschap valt, geldt wat hiervoor in lid 1 en 2 staat. Dit geldt ook als de gemeenschap wordt ontbonden of verdeeld.
7. Heeft één van de rekeninghouders een schuld aan ons, bijvoorbeeld in verband met een krediet? Dan mogen wij dat verrekenen met het saldo op de en/of-rekening. Wij mogen dit ook doen als u daardoor ongeoorloofd rood komt te staan en daarover rente aan ons moet betalen. Beide rekeninghouders zijn hiervoor hoofdelijk aansprakelijk.

#### 57. Ontstaat er onenigheid tussen de rekeninghouders bij een en/of-rekening?

1. Als u niet wilt dat een andere rekeninghouder de en/of-rekening alleen gebruikt, dan deelt u ons dat mee. Dan wordt de en/of-rekening een en-rekening.  
**Let op:** u mag de rekening dan ook zelf niet meer zonder medewerking van de andere rekeninghouder(s) gebruiken. Dit mogen de rekeninghouders dan alleen nog samen doen.
2. Zijn er opdrachten aan ons gegeven voordat van de en/of-rekening een en-rekening is gemaakt? Dan mogen wij deze uitvoeren als wij dit niet meer kunnen voorkomen.
3. Alleen de volmachten die door alle rekeninghouders samen zijn gegeven blijven geldig, alle andere volmachten vervallen.

#### 58. En-rekening

Is de rekening een en-rekening? Dan mag u de rekening uitsluitend samen gebruiken. Verder gelden de regels die in artikel 55 staan.



# Hoofdstuk 4

## Online diensten





## 59. Gebruik, wijzigen en beëindigen van online diensten

1. Met online diensten kunt u bij ons (bank)zaken doen. Bijvoorbeeld het geven van een betaalopdracht, het afsluiten van een overeenkomst voor een spaarrekening of het verkopen van effecten. Wij kunnen u ook informatie verstrekken via online diensten. Deze informatie kan bijvoorbeeld ook gaan over andere producten die u bij ons of via ons heeft afgesloten.
2. Soms kunt u zelf een persoonlijke omschrijving vermelden bij rekeningen in een online dienst, zoals in Rabo Online Bankieren. Deze omschrijving is alleen zichtbaar voor u. Wij houden bij onze dienstverlening geen rekening met deze omschrijving.
3. Op [rabobank.nl/onlinediensten](https://www.rabobank.nl/onlinediensten) beschrijven wij de gebruiksmogelijkheden van een online dienst. Wij hebben altijd het recht de gebruiksmogelijkheden van online diensten of (delen van) online diensten te wijzigen, tijdelijk uit te zetten of te beëindigen.

Online diensten zijn diensten waarmee u online uw (bank)zaken regelt. Denk aan Rabo Online Bankieren, de Rabo Wallet of iDIN.

## 60. Nieuwe termen

1. Wordt in een overeenkomst of andere voorwaarden die gelden tussen u en ons gesproken over 'Rabo Internetbankieren' of 'Online bankieren', dan leest u in de plaats daarvan 'Rabo Online Bankieren'.  
Rabo Internetbankieren is de oude online omgeving van Rabobank, die inmiddels volledig is vervangen door Rabo Online Bankieren.  
Online bankieren is de oude naam van Rabo Online Bankieren.
2. Wordt in een overeenkomst of andere voorwaarden die gelden tussen u en ons gesproken over de 'Rabo Bankieren App'? Dan bedoelen we daarmee de Rabo App. Rabo Bankieren App is de oude naam van de Rabo App.
3. Wordt in een overeenkomst of andere voorwaarden die gelden tussen u en ons gesproken over 'elektronische dienst'? Dan bedoelen wij daarmee 'online dienst'. De term 'online dienst' is de vervanger van de term 'elektronische dienst'.

## 61. Welke regels gelden voor apparaten, software en verbinding?

1. U zorgt zelf voor de apparaten, de software en de verbinding die nodig zijn voor het gebruik van een online dienst. Wij zijn niet verantwoordelijk als er fouten of storingen zijn.  
Wij stellen eisen aan de apparaten, software en verbinding. U betaalt zelf de kosten van deze apparaten, software en verbinding.
2. U moet er voor zorgen dat uw apparaten, software en verbinding geen schade toebrengen aan ons of anderen.

## 62. Welke regels gelden voor onze apps?

1. Gebruik bij het downloaden van een app altijd de officiële appstore die hoort bij uw besturingssysteem of apparaat. Niet iedere online dienst is beschikbaar voor ieder apparaat.
2. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die direct of indirect ontstaat door storingen of fouten in apps. Of voor schade die direct of indirect ontstaat doordat een app niet werkt in combinatie met uw apparaat of software. Bijvoorbeeld omdat het geheugen van het apparaat vol is. Of omdat de (versie van de) app niet werkt met het besturingssysteem van uw apparaat.
3. Wij kunnen een (bepaalde versie van een ) app, het gebruik van de app op een bepaald type apparaat of een bepaalde versie van software buiten gebruik stellen. U kunt deze dan niet meer gebruiken.

## 63. Welke regels gelden voor de Rabo Scanner en Random Reader?

1. De Rabo Scanner en de Random Reader zijn hulpmiddelen om (rechts) handelingen te verrichten in Rabo Online Bankieren. U krijgt de Rabo Scanner of Random Reader van ons in gebruik, maar deze blijft ons eigendom.
2. U mag de Rabo Scanner en Random Reader alleen gebruiken voor de door ons aangegeven doelen.
3. Met de Rabo Scanner maakt u een inlog- en een signeercode aan. Dit doet u door uw betaalpas of creditcard in de Rabo Scanner te stoppen en de kleurcode op het scherm van het apparaat te scannen met de camera van de Rabo Scanner. Vervolgens laat de Rabo Scanner een inlogcode of signeercode zien.

4. Met de Random Reader maakt u een I-code en een S-code aan door uw betaalpas of creditcard in de Random Reader te stoppen en uw pincode in te toetsen. Als daar om gevraagd wordt, toetst u de gevraagde getallen in op de Random Reader. Vervolgens laat de Random Reader een I-code of S-code zien.
5. Als u de Rabo Scanner of Random Reader verliest, of als deze beschadigd of gestolen is, bent u daarvoor verantwoordelijk. U draagt het risico van het niet kunnen gebruiken van dit hulpmiddel.
6. Wij zullen een verloren, beschadigde, niet werkende of gestolen Rabo Scanner of Random Reader vervangen door een nieuwe, als u ons daar om vraagt. Is de Rabo Scanner beschadigd of werkt deze niet? Dan kunnen wij u vragen de Rabo Scanner naar ons op te sturen. Wij mogen ook administratiekosten in rekening brengen als u een nieuwe Rabo Scanner aanvraagt omdat uw oude Rabo Scanner verloren, beschadigd of gestolen is. U krijgt deze administratiekosten niet terug als u de Rabo Scanner terugstuurt.
7. Wilt u een extra Rabo Scanner? Dan betaalt u daarvoor administratiekosten.
8. Wij kunnen beperkingen stellen aan het aantal keren dat wij een nieuwe Rabo Scanner of Random Reader verstrekken.
9. Zodra wij u dat laten weten:
  - a mag u de Rabo Scanner/Random Reader niet meer gebruiken
  - b levert u de Rabo Scanner/Random Reader bij ons in, en/of
  - c gebruikt u een nieuwe Rabo Scanner/Random Reader of een ander hulpmiddel.
10. De Rabo Scanner werkt op batterijen. Deze batterijen doet u in de Rabo Scanner. Ook vervangt u deze als ze leeg zijn. De kosten van deze batterijen betaalt u zelf.

#### 64. Geen toegang tot informatie via een online dienst / informatie beperkt beschikbaar

1. Als een online dienst niet (meer) gebruikt kan of mag worden, dan heeft u ook geen toegang (meer) tot de informatie die wij u via die online dienst ter beschikking stellen of ter beschikking gesteld hebben.
2. Wij bepalen hoe lang informatie beschikbaar is via een online dienst en u deze kunt raadplegen. Soms kunt u zelf informatie verwijderen in een online dienst. Deze informatie kunt u dan niet meer raadplegen.

3. Neem zelf vooraf maatregelen om de informatie die u via een online dienst krijgt en later nodig heeft, op een andere manier te raadplegen. Bijvoorbeeld door deze op te slaan op uw computer, zodat u er ook bij kunt als u geen online dienst meer bij ons heeft.

#### 65. Geen toegang (meer) tot online diensten in bijzondere situaties

1. Wij kunnen bepalen dat u tijdelijk of blijvend één of meer online diensten niet (meer) mag gebruiken. Dit kunnen wij onder meer doen als:
  - a u minderjarig bent
  - b u vermist bent of het vermoeden bestaat dat u overleden bent
  - c u onder curatele bent gesteld
  - d uw vermogen onder bewind of beheer is gesteld
  - e u failliet bent
  - f uw faillissement is aangevraagd
  - g de wettelijke schuldsaneringsregeling op u van toepassing is verklaard
  - h voor u de wettelijke schuldsaneringsregeling is aangevraagd.
 In plaats van bepalen dat u één of meer online diensten niet (meer) mag gebruiken, kunnen wij ook bepalen dat u een online dienst alleen (nog) samen met iemand anders mag gebruiken. Of dat u toestemming nodig heeft van iemand anders voordat u een online dienst kunt gebruiken. Bijvoorbeeld een wettelijk vertegenwoordiger.
2. In de hiervoor genoemde situaties kunnen wij ook bepalen dat u bepaalde mogelijkheden van een online dienst niet (meer) mag gebruiken.

#### 66. Rechtshandelingen via Rabo Online Bankieren

1. Via Rabo Online Bankieren kunt u (rechts)handelingen verrichten. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het afsluiten of wijzigen van een overeenkomst met ons of met een derde, bijvoorbeeld via iDIN Ondertekenen. Of het geven van een betaalopdracht.
2. Hieronder staat hoe u een elektronische handtekening kunt zetten. Bij het ondertekenen kunnen wij vragen om een extra bevestiging. Ook kunnen wij bepaalde manieren van ondertekenen tijdelijk uitzetten. Bijvoorbeeld om veiligheidsredenen.
3. Wij kunnen nieuwe manieren om een elektronische handtekening te zetten toevoegen.

4. Wij kennen de volgende manieren om een elektronische handtekening te zetten bij Rabo Online Bankieren via de Rabo App:
  - a met uw 5-cijferige code
  - b met uw vingerafdruk
  - c met uw gezicht
  - d met een bevestigingstoets
  - e met de signeercodes
  - f met de S-code
  - g met een combinatie van de hiervoor beschreven methoden, bijvoorbeeld de 5-cijferige code in combinatie met uw vingerafdruk.
5. Wij kennen de volgende manieren om een elektronische handtekening te zetten bij Rabo Online Bankieren via een geregistreerde browser:
  - a het scannen van de QR-code op het scherm van de browser met de Rabo App. U tekent daarna met één van de in lid 4 van dit artikel genoemde beveiligingsmiddelen.
  - b met uw 5-cijferige code
  - c met een bevestigingstoets
  - d met de signeercodes
  - e met de S-code.
6. Wij kennen de volgende manieren om een elektronische handtekening te zetten als u Rabo Online Bankieren gebruikt via een browser die u niet heeft geregistreerd:
  - a het scannen van de QR-code op het scherm van de browser met de Rabo App. U tekent daarna met één van de in lid 4 van dit artikel genoemde beveiligingsmiddelen.
  - b met een bevestigingstoets
  - c met de signeercodes
  - d met de S-code.
7. Ondertekent u met de signeercodes van de Rabo Scanner? Op het scherm van de Rabo Scanner wordt beschreven wat u tekent als u een signeercodes zet. Komt dit niet overeen met wat u wilt doen? Of begrijpt u niet wat er op de Rabo Scanner staat? Vul de signeercodes dan niet in en neem contact op met ons. Hoe u dit doet, staat in artikel 43.

## 67. Gebruik van online diensten om overeenkomsten af te sluiten of gegevens te delen met derden

1. Soms kan een online dienst ook gebruikt worden om overeenkomsten af te sluiten of andere rechtshandelingen te verrichten met andere bedrijven en organisaties. Deze noemen wij 'derden'. Bijvoorbeeld een verzekering aanvragen bij een verzekeraar.
2. Geeft u uw gegevens aan een derde via een online dienst? Bijvoorbeeld via Rabo Online Bankieren of iDIN? Dan zijn wij niet verantwoordelijk voor wat zij met uw gegevens doen. Kies zo'n partij daarom zorgvuldig.
3. Geeft u gegevens door aan derden? Dan zijn zij verantwoordelijk om zich aan wet- en regelgeving te houden, bijvoorbeeld over de bescherming van persoonsgegevens. Zij bepalen ook voor welke doelen uw gegevens mogen worden gebruikt. Vindt u dat de derde niet goed omgaat met uw gegevens? Dan neemt u zelf contact op met deze derde.
4. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de keuzes die derden maken op basis van de gegevens die hij van u krijgt. Bijvoorbeeld als er een verschil is tussen de adresgegevens die wij doorgeven aan een derde en de adresgegevens die al bij die derde bekend zijn. En hij daardoor de bestelde goederen bijvoorbeeld niet aan u wil leveren.
5. Heeft een derde eerder bepaalde gegevens van u gekregen via de bank omdat u via een middel van Rabobank eenmalig gegevens heeft gedeeld met een derde partij? En wijzigt u daarna deze gegevens bij de bank? Bijvoorbeeld omdat u verhuist? Dan geven wij deze nieuwe gegevens niet automatisch door aan de derde. U maakt uw nieuwe gegevens zo nodig zelf bekend bij derden.
6. Gegevens die wij aan derden hebben gegeven, kunnen wij niet meer terughalen.
7. Ook als wij in onze online diensten:
  - de mogelijkheid geven om informatie over producten en diensten van derden te raadplegen
  - een link opnemen naar een website van derden
  - de mogelijkheid geven om een overeenkomst af te sluiten met die derde zijn wij geen partij bij de overeenkomst tussen u en die derde. Tenzij wij u anders laten weten.

8. Sluit u een overeenkomst met derden? Dan zijn zij ervoor verantwoordelijk deze na te komen en zich te houden aan wet- en regelgeving. Wij zijn hier niet verantwoordelijk voor.

#### 68. Hoe werkt de 5-cijferige code Rabo Online Bankieren?

1. De 5-cijferige code is een beveiligingscode. U kunt deze gebruiken voor een deel van onze online diensten. De 5-cijferige code wordt ook wel 'toegangscode' genoemd.
2. U maakt de 5-cijferige code zelf aan in Rabo Online Bankieren. In Rabo Online Bankieren kunt u de 5-cijferige code ook wijzigen.
3. Als u een 5-cijferige code heeft aangemaakt in Rabo Online Bankieren kunt u die ook gebruiken voor de Rabofoon. Wat u moet doen om Rabofoon te kunnen gebruiken, staat in artikel 80.

#### 69. Blokkeren of wijzigen van de 5-cijferige code

Weet of vermoedt u dat uw 5-cijferige code bij een andere persoon bekend is of door een ander wordt gebruikt? Dan kunt u de 5-cijferige code blokkeren of een nieuwe 5-cijferige code aanmaken:

- De 5-cijferige code wordt geblokkeerd als u driemaal een verkeerde code intoetst in Rabo Online Bankieren. Als uw 5-cijferige code geblokkeerd is kunt u later weer een nieuwe 5-cijferige code aanmaken.
- U maakt een nieuwe 5-cijferige code aan in Rabo Online Bankieren. Op die manier kan die ander de 5-cijferige code ook niet meer gebruiken.

#### 70. Uw vingerafdruk of gezicht gebruiken

1. Bij online diensten die dit ondersteunen kunt u instellen dat u de vingerafdrukscanner of de gezichtsherkenning van uw apparaat wilt gebruiken. Dit kan bijvoorbeeld in de Rabo App.
2. Bij het instellen van de vingerafdrukscanner of de gezichtsherkenning kunt u het volgende kiezen:
  - a met uw vingerafdruk of gezicht inloggen
  - b met uw vingerafdruk of gezicht inloggen én ondertekenen.U kunt dan inloggen met uw vingerafdruk of gezicht en in bepaalde gevallen ook met uw vingerafdruk of gezicht ondertekenen.

3. Zorg ervoor dat de vingerafdrukscanner niet gebruikt kan worden door anderen voor onze online diensten en betaaldiensten. U bent hiervoor zelf verantwoordelijk. U mag de vingerafdrukscanner niet instellen voor het gebruik in onze diensten als er vingerafdrukken van anderen dan uzelf op uw apparaat zijn geregistreerd. U moet dit controleren voordat u het gebruik van de vingerafdrukscanner instelt.
4. Zorg ervoor dat de gezichtsherkenning van het apparaat niet gebruikt kan worden door anderen voor onze online diensten en betaaldiensten. U bent hiervoor zelf verantwoordelijk:
  - a U mag de gezichtsherkenning niet gebruiken voor onze diensten als er gezichten van anderen dan uzelf op uw apparaat zijn geregistreerd. Controleer dit voordat u het gebruik van de gezichtsherkenning instelt.
  - b Er bestaat een kleine kans dat personen met een zeer sterk gelijkend gezicht, ook gebruik kunnen maken van gezichtsherkenning op uw apparaat. Ondanks dat alleen uw gezicht daarop geregistreerd is. Deze kans is bijvoorbeeld groter bij een tweelingzus of -broer.
  - c Bij kinderen tot ongeveer 13 jaar zijn de gezichtskenmerken mogelijk nog niet voldoende ontwikkeld. Hierdoor kunnen ook andere kinderen mogelijk gebruik maken van de gezichtsherkenning op het apparaat.

#### 71. Wanneer mogen wij beveiligingsmiddelen blokkeren voor online diensten?

1. Wij mogen het gebruik van een beveiligingsmiddel of een betaalinstrument van u blokkeren voor het gebruik van online diensten. U kunt dan één of meer online diensten niet gebruiken.
2. Wij mogen dit doen als wij dit nodig vinden. Wij zullen zorgvuldig van dit recht gebruik maken. Bijvoorbeeld vanwege de veiligheid, niet toegestaan gebruik, fraude of een vermoeden daarvan. Wij kunnen deze ook blokkeren als wij verwachten dat u uw betalingsverplichtingen niet zult nakomen.
3. Als wij overgaan tot een blokkade, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij vertellen u de reden als u ons daar om vraagt. Alleen als wij daar een goede reden voor hebben, vertellen wij u de reden niet. Bijvoorbeeld om fraude te voorkomen of de veiligheid of belangen van anderen te beschermen.



4. Als een beveiligingsmiddel of betaalinstrument volgens u onterecht geblokkeerd is, neemt u contact op met het in artikel 43 vermelde meldpunt. Zij geven dan aan of deblokken mogelijk is en hoe dit werkt.
5. Wij kunnen er ook voor kiezen om (alleen) een online dienst te blokkeren. U kunt dan geen gebruik meer maken van die online dienst.
6. Bij het drie keer achter elkaar invoeren van een foute beveiligingscode, zoals de 5 cijferige code, wordt ook het gebruik van die beveiligingscode voor een online dienst geblokkeerd. U krijgt dan een melding via het scherm, de Rabo Scanner, de Random Reader of het apparaat. Of via spraak, als u Rabofoon gebruikt.

## Specifieke regels voor online diensten

### 72. Rabo Online Bankieren

1. Online bankieren kan bij ons via de browser van uw apparaat of via onze Rabo App. U maakt dan gebruik van Rabo Online Bankieren.
2. Om de Rabo App te gebruiken, registreert u het apparaat voor Rabo Online Bankieren. Ook de browser van een apparaat kunt u registreren voor Rabo Online Bankieren.  
Hoe u dit kunt doen, vindt u op [rabobank.nl/registreren](https://www.rabobank.nl/registreren). Hier staat ook hoe de registratie ongedaan kan worden gemaakt.
3. Om online te bankieren bij Rabobank, heeft u een betaalrekening bij ons nodig. Dit kan in de toekomst wijzigen.

### 73. Inzicht

1. Om u meer financieel inzicht te geven, bieden wij u in Rabo Online Bankieren weergaves aan, bijvoorbeeld:
  - a inkomsten en uitgaven gegroepeerd per categorie
  - b overzicht van uw terugkerende uitgaven
  - c voorspellingen van te verwachten transacties en het verwachte saldo
  - d budgetten waarbij u kunt instellen wat u wilt uitgeven in een bepaalde categorie en hoeveel u al uitgegeven heeft.

2. Voor financieel inzicht werken wij met onze eigen modellen en worden er aannames gedaan. Wij onderzoeken de mogelijkheden om u naast financieel inzicht ook andere inzichten te geven. Bijvoorbeeld over uw energieverbruik. Hiervoor maken wij dan meestal nieuwe afspraken met u. Wij kunnen samenwerken met andere partijen om u deze inzichten te bieden.
3. Het kan voorkomen dat de geboden inzichten onjuist of onvolledig zijn. Een transactie kan bijvoorbeeld in de verkeerde categorie zijn ingedeeld. U kunt geen rechten ontlenen aan de geboden inzichten. Beschouw de geboden inzichten niet als een (financieel) advies.  
Wij zijn niet verplicht om de informatie uit deze inzichten te gebruiken bij onze andere dienstverlening. Bijvoorbeeld bij het verstrekken van een lening. Meer informatie over hoe wij met uw gegevens omgaan staat in ons Privacy Statement.

### 74. Profiel aanmaken bij iDEAL

1. U kunt straks een gebruikersprofiel aanmaken bij Currence iDEAL B.V. (iDEAL). In dit gebruikersprofiel kunt u uw betaalvoorkeuren vastleggen zoals één of meer betaalrekeningen en – als u dat wilt – ook uw bezorggegevens. Hiermee kunt u gebruik maken van de diensten ‘Snel betalen’ en ‘Snel Bestellen’. Om een gebruikersprofiel bij iDEAL te kunnen maken deelt u gegevens met iDEAL via ons. Wij koppelen daar een uniek nummer aan, zodat iDEAL u op basis daarvan kan herkennen.
2. U kunt uw gebruikersprofiel maken en beheren in de online omgeving van iDEAL. Deze online omgeving kunt u benaderen via Rabo Online Bankieren. Soms maakt u vanuit de online omgeving van iDEAL een uitstap naar Rabo Online Bankieren. Bijvoorbeeld als iDEAL een bevestiging wil dat het profiel inderdaad bij u hoort.
3. Heeft u uw gebruikersprofiel bij iDEAL meer dan één jaar niet gebruikt? Dan wordt dit gebruikersprofiel door iDEAL beëindigd en kunt u het dus ook niet meer benaderen via Rabo Online Bankieren.
4. iDEAL heeft geen eigen klantenservice-afdeling. Dat betekent dat u contact opneemt met ons als u vragen heeft over gegevens delen met iDEAL.
5. Wilt u weten hoe iDEAL omgaat met uw persoonsgegevens? Dan kunt u dit vinden in het privacy statement van iDEAL.

#### 75. Rekeninginformatie via een rekeninginformatiedienstverlener

1. U kunt een rekeninginformatiedienstverlener inschakelen als u uw rekening kunt gebruiken via Rabo Online Bankieren. Via zo'n rekeninginformatiedienstverlener kunt u dan rekeninginformatie raadplegen.
2. Als wij niet kunnen vaststellen dat een rekeninginformatiedienstverlener bevoegd is rekeninginformatie aan ons te vragen, zullen wij die informatie niet verstrekken. Bijvoorbeeld omdat wij niet kunnen vaststellen dat hij bevoegd is als zodanig op te treden.
3. De rekeninginformatiedienstverlener is verantwoordelijk voor de diensten die hij aanbiedt. Bijvoorbeeld voor de wijze waarop hij informatie aan u toont. Ook is de rekeninginformatiedienstverlener er zelf voor verantwoordelijk dat hij aan de regels over de bescherming van persoonsgegevens voldoet.

#### 76. Bevestiging beschikbaarheid bedrag aan kaartuitgever of een betaalinitiatiedienstverlener

1. Een kaartuitgever en een betaalinitiatiedienstverlener kunnen ons vragen te bevestigen of een bedrag beschikbaar is op de rekening voor een specifieke betaling.
2. Wij zullen deze vraag met 'ja' of 'nee' beantwoorden. Verder verbinden wij geen gevolgen aan het beantwoorden van deze vraag: wij brengen bijvoorbeeld geen reservering op uw rekening aan voor het bedrag van de betaling. Wij geven u geen periodieke informatie over deze bevestigingen.
3. Als wij niet kunnen vaststellen dat de kaartuitgever of betaalinitiatiedienstverlener bevoegd is deze vraag aan ons te stellen, zullen wij deze vraag niet beantwoorden.
4. De kaartuitgever of de betaalinitiatiedienstverlener is verantwoordelijk voor de diensten die hij aanbiedt. Bijvoorbeeld voor de gevolgen die hij verbindt aan ons antwoord op de vraag of een bedrag voor een betaling beschikbaar is. Ook is hij er voor verantwoordelijk dat hij aan de relevante wet- en regelgeving voldoet.

#### 77. Externe rekeningen inzien en gebruiken

1. U kunt een betaalopdracht in euro geven ten laste van een externe rekening. Op die manier kunt u in Rabo Online Bankieren betaalopdrachten geven voor rekeningen bij meer banken. Wij treden dan op als betaalinitiatiedienstverlener.

2. U kunt ook rekeninginformatie inzien van een externe rekening. Op die manier heeft u in Rabo Online Bankieren rekeninginformatie over rekeningen bij meer banken. Wij treden dan op als rekeninginformatiedienstverlener.
3. Wij maken aanvullende afspraken met u als u gebruik maakt van de mogelijkheid om betaalopdrachten te geven ten laste van of rekeninginformatie in te zien van een externe rekening.

#### 78. Gegevens delen met iDIN

1. Met iDIN kunt u ons gegevens over uzelf laten doorgeven aan een ontvanger. De ontvanger mag deze vervolgens gebruiken om u te laten inloggen, u te identificeren of om uw leeftijd te controleren. iDIN is niet geschikt voor andere doelen, tenzij wij anders met u afspreken.
2. Wij geven de gegevens door zoals die in onze administratie opgenomen zijn. De ontvanger krijgt alleen die gegevens waarvoor u akkoord heeft gegeven. Welke gegevens wij doorgeven ziet u op de iDIN-schermen.
3. Via Rabo Online Bankieren geven wij u informatie over uw gebruik van iDIN.
4. Is er een incident geweest met iDIN? En heeft u zich aan de veiligheidsregels uit hoofdstuk 2 gehouden? Dan zullen wij dat als ons dat gevraagd wordt ook melden aan de ontvanger.

#### 79. iDIN Ondertekenen

1. Als wij u de mogelijkheid bieden om iDIN Ondertekenen te gebruiken, kunt u daarmee bijvoorbeeld documenten bij een ontvanger of een incassomachtiging tekenen. Met iDIN Ondertekenen zet u een elektronische handtekening.
2. Wilt u een exemplaar van het document dat u bij de ontvanger heeft getekend met iDIN Ondertekenen ontvangen? Vraag dit dan aan de ontvanger. U ontvangt van of via ons dit document niet.
3. Bent u het niet eens met de inhoud van het document dat u getekend heeft met iDIN Ondertekenen? Of krijgt u bijvoorbeeld geen exemplaar van het document dat u bij de ontvanger met iDIN Ondertekenen heeft getekend? Dan kunnen wij u hier niet bij helpen. Wij kunnen u dan enkel doorgeven wie de ontvanger is (of de derde die de ontvanger heeft ingeschakeld) van de iDIN Ondertekenen gegevens. Dit kan tot 13 maanden na de datum van ondertekenen.

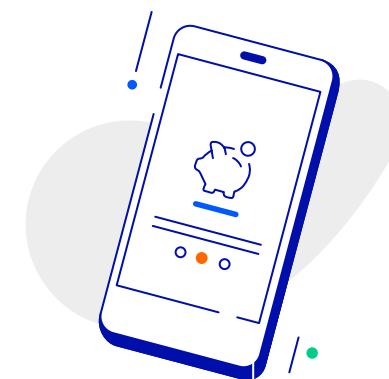
4. Is er een incident geweest met iDIN Ondertekenen? En heeft u zich aan de veiligheidsregels uit hoofdstuk 2 gehouden? Dan zullen wij dat als ons dat gevraagd wordt ook melden aan de ontvanger.
5. Als u iDIN Ondertekenen gaat gebruiken, kunnen wij aanvullende afspraken met u maken over iDIN ondertekenen. Meer over het ondertekenen van een incassomachtiging met iDIN ondertekenen leest u in hoofdstuk 6.

#### 80. Wat geldt voor de Rabofoon?

1. U kunt Rabofoon gebruiken als wij dat met u hebben afgesproken. U kunt ook door een activeringscode aan te vragen of een 5-cijferige code aan te maken in Rabo Online Bankieren met ons afspreken dat u Rabofoon kunt gebruiken.
2. U gebruikt Rabofoon via een daarvoor geschikte vaste of mobiele telefoon. Alle regels uit dit hoofdstuk gelden ook voor Rabofoon.
3. Als u Rabofoon bij ons aanvraagt, dan krijgt u van ons een activeringscode. Met behulp van deze activeringscode kunt u in Rabofoon een 5-cijferige code aanmaken. Deze activeringscode ontvangt u per post en is een beveiligingscode. Is de envelop of het papier met de activeringscode geopend of beschadigd op het moment dat u deze ontvangt? Neem dan contact met ons op. Hoe u dit doet, staat in artikel 43.
4. Vanaf een door ons te bepalen moment gebruikt u deze activeringscode ook voor de Rabofoon. U kunt deze dan in de Rabofoon tijdelijk niet wijzigen in een andere 5-cijferige code. Wij laten u dit weten. Alle regels die gelden voor de 5-cijferige code gelden ook voor de activeringscode als u die gebruikt in plaats van de 5-cijferige code. Zodra u de activeringscode in de Rabofoon weer kunt wijzigen in een andere 5-cijferige code, laten wij dit weten.
5. Weet of vermoedt u dat uw 5-cijferige code of uw activeringscode bij een andere persoon bekend is of door een ander wordt gebruikt? Dan kunt u deze blokkeren door in de Rabofoon drie maal een foute code in te toetsen. Neem daarna contact met ons op.
6. Heeft u een 5-cijferige code aangemaakt in Rabo Online Bankieren? Dan kunt u die ook gebruiken voor de Rabofoon. Andersom kunt u de code die u gebruikt voor Rabofoon ook gebruiken voor Rabo Online Bankieren, als u dat gebruikt. Wij laten het u weten als dit verandert.

#### 81. Hoe kunt u 06-Betalen in gebruik nemen?

1. 06-Betalen is een online dienst van Rabobank waarmee u kunt betalen en geld kunt ontvangen. 06-Betalen gebruikt u via de Rabo App.
2. In de Rabo App zet u 06-Betalen eerst aan. U kunt één rekening koppelen aan 06-Betalen. Daarbij kiest u welk 06-nummer of welk e-mailadres iemand anders kan gebruiken om u te betalen. Het 06-nummer of e-mailadres dat u kiest wordt door ons, andere banken en bedrijven gebruikt om bij betalingen vooraf te controleren of naam en 06 nummer/e-mailadres bij elkaar horen. Horen de naam en het 06-nummer/e-mailadres bij elkaar? Dan kunt u geld ontvangen via 06-Betalen.
3. U zet 06-Betalen uit in de Rabo App. Kunt u de Rabo App niet meer gebruiken? Of is de rekening waaraan uw 06-nummer of e-mailadres was gekoppeld beëindigd of bent u daar geen rekeninghouder meer van? Dan kunt u 06-Betalen ook niet meer gebruiken.
4. Heeft u ons voor 06-Betalen toegang gegeven tot de contactenlijst op uw telefoon? Dan wordt deze periodiek gesynchroniseerd en (tijdelijk) opgeslagen op servers van Rabobank. U kunt altijd onze toegang tot uw contactenlijst stopzetten. U kunt 06-Betalen dan niet meer gebruiken.



# *Hoofdstuk 5*

## *Betaalopdrachten*





## 82. Wanneer mogen wij weigeren een betaalopdracht uit te voeren?

Wij hebben het recht de uitvoering van een betaalopdracht te weigeren als:

- a Op de betaalrekening onvoldoende geld staat of als er onvoldoende ruimte is in het krediet op de rekening. Of als wij een bedrag op de rekening hebben gereserveerd voor de uitvoering van andere betaalopdrachten of een andere afboeking en er hierdoor onvoldoende geld op de rekening staat of kredietruimte is om de betaalopdracht volledig uit te voeren.
- b Een limiet die voor u geldt onvoldoende ruimte biedt.
- c De betaalopdracht onjuist, onduidelijk of onvolledig is.
- d De wettelijke regels ons verbieden een betaalopdracht uit te voeren, bijvoorbeeld bij beslag of ter uitvoering van regels ter voorkoming van witwassen.
- e U uw verplichtingen tegenover ons niet nakomt.
- f U de aanwijzingen of procedures niet heeft gevolgd.
- g Wij weten of vermoeden dat u niet ingestemd heeft met de betaalopdracht.
- h Wij weten of vermoeden dat sprake is van fraude of misbruik.
- i Wij weten of vermoeden dat de betaalopdracht of betaling die daarvan het gevolg is, in strijd is met geldende regels of verplichtingen die voor ons gelden.
- j U een betaalopdracht geeft via een partij die handelt als betaalinitiatiedienstverlener, maar waarvan wij niet kunnen vaststellen dat deze bevoegd is om als zodanig op te treden.
- k U de rekening niet of niet meer alleen mag gebruiken. Bijvoorbeeld omdat daarvoor toestemming van een andere rekeninghouder, bewindvoerder of curator nodig is.
- l De betaalopdracht is gegeven in een muntsoort die niet gangbaar is of plotseling niet gangbaar wordt.
- m De bank waar de begunstigde een rekening heeft geen onderdeel is van ons netwerk voor het betalingsverkeer.
- n Wij hiervoor een andere volgens ons gegronde reden hebben.

## 83. Wat doen wij als wij een betaalopdracht niet uitvoeren?

1. Als wij een betaalopdracht niet uitvoeren delen wij u dit mee. Wij laten u weten op welke punten de betaalopdracht moet worden aangepast als er een fout in zit. Wij hoeven u niets te vertellen als wij daar een goede reden voor hebben. Bijvoorbeeld als dit strijdig is met objectief gerechtvaardigde

veiligheidsoverwegingen, als dit niet is toegestaan of om fraude te voorkomen. De kosten die wij maken om u dit te laten weten mogen wij bij u in rekening brengen.

2. In plaats van weigeren de betaalopdracht uit te voeren kunnen wij ook vragen om een aanvullende bevestiging van u. Bijvoorbeeld als wij twijfelen of de betaalopdracht wel door u gegeven is.

**Twijfelt u of het verzoek om een aanvullende bevestiging wel van ons komt? Neem dan eerst contact met ons op. Ga naar [rabobank.nl/contact](https://www.rabobank.nl/contact) voor ons telefoonnummer. Zo weet u zeker dat u contact heeft met ons.**

Vragen wij zo'n aanvullende bevestiging? Dan geldt het moment van ontvangst van de aanvullende bevestiging als moment van ontvangst van de betaalopdracht.

## 84. Niet of onjuist uitgevoerde betaalopdrachten

1. Vindt u dat uw betaalopdracht door ons niet of onjuist is uitgevoerd? Laat ons dat dan meteen weten. In artikel 43 staat hoe u dat doet.
2. Is uw betaalopdracht niet of onjuist uitgevoerd? Dan boeken wij het bedrag van de betaling terug op uw rekening. Wij kunnen er ook voor kiezen uw betaalopdracht alsnog correct uit te voeren.
3. Eventuele debetrente die u ons ten onrechte heeft betaald, de kosten die wij u voor de niet of onjuist uitgevoerde betaling in rekening hebben gebracht en gemiste rente die wij u hadden moeten betalen, vergoeden wij aan u. Andere schade zullen wij niet vergoeden.
4. Als wij niet verantwoordelijk zijn voor de betaling zonder toestemming of onjuiste uitvoering van een betaalopdracht, kunt u ons vragen de betaling te traceren. Wij delen u de resultaten mee. De kosten hiervan kunnen wij bij u in rekening brengen als dit wettelijk toegelaten is. Wij laten u dit vooraf weten.

## 85. Wanneer heeft u recht op terugbetaling bij een betaling zonder toestemming?

1. U geeft toestemming voor betaalopdrachten. In hoofdstuk 6 leggen wij uit hoe u ons toestemming voor betaalopdrachten kunt geven.

2. Heeft er een betaling zonder deze toestemming plaatsgevonden? Dan heeft u alleen recht op terugbetaling als:
  - a u ons meteen laat weten dat sprake is van een betaling zonder toestemming als u de betaling zonder toestemming heeft gezien, en
  - b u ons meteen laat weten dat er sprake is van een incident. U moet dit meteen doen zodra u vermoedt, weet of zou moeten weten dat er sprake is van een incident, en dit incident heeft geleid tot de betaling zonder toestemming, en
  - c u ook de andere veiligheidsregels uit hoofdstuk 2 en de aanwijzingen heeft nageleefd, bijvoorbeeld over het melden van niet-toegestane transacties en het veilig omgaan met uw beveiligingsmiddelen zoals uw 5-cijferige code, signeercodes en pincode, en
  - d u ons uiterlijk binnen dertien maanden na de betaling zonder toestemming heeft laten weten dat sprake was van een betaling zonder toestemming, en
  - e u niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld.Heeft u recht op terugbetaling? Dan boeken wij het bedrag van de betaling zonder toestemming terug op uw rekening met de valutadatum van de betaling.
3. Is er sprake van een elektronische betaling zonder toestemming? En was bij die betaling geen sprake van 'sterke cliëntauthenticatie'? Dan heeft u geen recht op terugbetaling als u frauduleus heeft gehandeld. En ook niet als u ons niet binnen dertien maanden na de betaling zonder toestemming heeft laten weten dat sprake was van een betaling zonder toestemming. In andere gevallen wel. Wanneer sprake is van een betaling met sterke cliëntauthenticatie wordt bepaald door de wet.
4. Als wij onderzoek doen naar een betaling zonder toestemming, moet u hieraan meewerken zodra wij dit vragen. Bijvoorbeeld door ons informatie te geven, aangifte te doen bij de politie of informatie op te vragen bij een betaalinitiatiedienstverlener, als deze betrokken is bij de betaling. Wij kunnen u hiervoor aanwijzingen geven.
5. Hebben wij bij een niet-toegestane betaling het bedrag van de betaling teruggeboekt naar u? En blijkt daarna uit onderzoek dat u geen recht heeft op terugbetaling? Dan betaalt u het ontvangen bedrag weer aan ons terug. Wij mogen dit bedrag ook van uw rekening of uw creditcard afboeken.

6. Soms ligt het initiatief voor een betaling bij de begunstigde. Voor die betalingen staat in artikel 86 en in artikel 151 en 152 in welke gevallen u recht heeft op terugbetaling.

#### 86. Wanneer heeft u recht op terugbetaling bij een door de begunstigde opgestarte betaling?

1. Heeft er een betaling plaatsgevonden die is opgestart door de begunstigde? Bijvoorbeeld door een begunstigde die periodiek een bedrag op uw creditcard in rekening brengt, omdat u uw gegevens bij hem achtergelaten heeft zoals beschreven in artikel 138? En bent u het niet eens met die betaling? Dan heeft u alleen recht op terugbetaling van het bedrag als:
  - het bedrag van de betalingstransactie nog niet bekend was toen u instemde met deze manier van betalen, en
  - het bedrag hoger is dan u redelijkerwijze had kunnen verwachten, en
  - u ons binnen acht weken nadat het bedrag van de betaling van uw rekening is geboekt of op uw creditcard in rekening is gebracht, vraagt om terugbetaling.Als wij dit vragen, toont u aan dat aan deze voorwaarden is voldaan.
2. U heeft echter geen recht op terugbetaling als u aan ons of via ons aan de begunstigde akkoord heeft gegeven voor een concrete betaling. En als wij of de begunstigde u vier weken voorafgaand aan het afboeken of in rekening brengen van deze betaling hiervan op de hoogte hebben gesteld.
3. U heeft ook geen recht op terugbetaling als het bedrag van de betaling hoger is dan u had verwacht door ontwikkelingen in de wisselkoers. Uitleg over welke wisselkoers wij gebruiken, staat in artikel 88.
4. Dit artikel geldt niet bij een automatische incasso, zoals beschreven in hoofdstuk 6. Dan gelden de artikelen over terugbetaling die in artikel 151 en 152 staan.

#### 87. Reservering

1. Bij een reservering voor een betaling wordt de bestedingsruimte op uw rekening of uw creditcard verminderd met het gereserveerde bedrag. Dit zorgt ervoor dat dit bedrag niet gebruikt kan worden voor andere betalingen. U kunt zo'n reservering niet ongedaan maken.

2. Bij een reservering op uw rekening, wordt de reservering nog niet verwerkt in uw saldo. U komt dus niet rood te staan op uw rekening door een reservering. Als de reservering leidt tot een betaling, verandert uw saldo wel en kunt u wel rood komen te staan.
3. Een reservering eindigt:
  - als de reservering leidt tot een betaling
  - als de reservering geannuleerd wordt door de beoogde begunstigde
  - na maximaal 30 kalenderdagen.
4. Reserveringen worden gebruikt voor verschillende doelen, bijvoorbeeld:
  - als u in het buitenland een bedrag in een andere muntsoort dan euro betaalt of opneemt met een pas
  - als u een borg betaalt bij de huur van een auto of vakantieverblijf
  - als u bij een onbemand tankstation betaalt met een pas
  - als u ervoor kiest om een bestelling in delen geleverd te krijgen, en u afsprekt met de verkoper dat er per deellevering betaald wordt via de pas.

#### 88. Betalen en ontvangen in vreemde valuta (dus in andere muntsoorten dan euro)

1. U kunt geld betalen, opnemen en ontvangen in vreemde valuta. Wij bepalen in welke vreemde valuta u dit kunt doen. Hierbij gebruiken wij een wisselkoers om het bedrag om te rekenen in euro. De manier waarop wij de wisselkoers vaststellen en mogen wijzigen, vindt u op het tarieven- en limietenoverzicht op [rabobank.nl/tarievenbetalen](https://www.rabobank.nl/tarievenbetalen).
2. Ontvangen wij voor uw rekening een bedrag in een andere muntsoort dan euro? Dus is er sprake van een inkomende overboeking in vreemde valuta? Dan rekenen wij dit bedrag om naar euro. Daarbij hanteren wij een wisselkoers. De manier waarop wij hiervoor de wisselkoers vaststellen en mogen wijzigen, vindt u op het tarieven- en limietenoverzicht.
3. Boekt u een bedrag over naar een buitenlandse rekening in een andere muntsoort dan de muntsoort van die rekening? Dan zet de buitenlandse bank dit bedrag om naar die muntsoort. Dit heet muntsoortconversie. Die bank bepaalt bij deze omzetting de wisselkoers. Wij hebben hierop geen invloed. Met bepaalde banken hebben wij afspraken gemaakt, zodat de wisselkoers bij overboekingen gunstiger is. Het bedrag komt dan al in de muntsoort van de

buitenlandse rekening binnen bij de bank van de begunstigde, en niet in de muntsoort van de betaalopdracht. Wilt u dit niet? Neem dan contact met ons op.

4. Buiten Europa kunt u met een betaalpas en digitale pas alleen betalen bij een betaalautomaat en geld opnemen bij een geldautomaat als u dat ingesteld heeft. Dat doet u via Rabo Online Bankieren of door contact met ons op te nemen. Meer informatie hierover vindt u op het tarieven- en limietenoverzicht.
5. Betaalt u met een betaalpas, creditcard of een digitale pas in een vreemde valuta, dus in een andere muntsoort dan euro? Of neemt u zo'n andere muntsoort op bij een geldautomaat? Dan krijgt u soms van ons een melding met daarin informatie over de wisselkoers die wij hanteren voor die valuta. U krijgt deze melding via e-mail. Hebben wij geen e-mailadres van u, dan kunnen wij u ook een sms-bericht of pushbericht sturen. Wilt u deze meldingen niet ontvangen? Laat ons dit dan weten.

## Algemene regels voor overboekingen

#### 89. U kunt geld overboeken van uw rekening

1. U boekt geld over van uw rekening naar een rekening van een begunstigde door ons een betaalopdracht voor een overboeking te geven. De rekening van de begunstigde kan een rekening zijn in Nederland of in het buitenland. U kunt ook geld overboeken naar een andere rekening van u bij ons of bij een andere bank.
2. U kunt niet naar elke rekening geld overboeken. U kunt bijvoorbeeld niet overboeken naar elke spaarrekening. Ook kunt u niet in elke muntsoort geld overboeken. Buiten Nederland kunt u alleen geld overboeken naar rekeningen bij banken die onderdeel zijn van ons netwerk voor het betalingsverkeer.

#### 90. Op basis van welke gegevens voeren wij een overboeking uit?

1. Wij voeren uw betaalopdracht voor een overboeking uit op basis van de door u opgegeven unieke identificator. Meestal wordt het IBAN van de begunstigde als unieke identificator gebruikt.
2. Wij hoeven niet te controleren of de unieke identificator en de door u in de betaalopdracht vermelde gegevens juist zijn. Wij hoeven ook niet te controleren of een door u opgegeven unieke identificator hoort bij de door u opgegeven

naam van de begunstigde. Ook hoeven wij niet te letten op andere informatie die u ons geeft.

3. Als u ons een betaalopdracht geeft via een online dienst met het IBAN als unieke identicator van de rekening van de begunstigde, kunnen wij u vervolgens laten zien of de naam zoals die door u ingevuld is, lijkt op de naam zoals die bij ons bekend is. Wij noemen dit ook wel de 'IBAN Naam Check'.  
U besluit vervolgens zelf wat u met de door u ingevulde betaalopdracht doet nadat wij een IBAN Naam Check hebben gedaan. U kunt de opdracht aanpassen, niet geven of toch geven. Wij voeren de opdracht dan – net als altijd – uit op basis van het IBAN.  
Zo'n vergelijking tussen de naam zoals u die invult en de naam zoals die bij ons bekend is wordt meestal niet uitgevoerd bij overboekingen naar buitenlandse rekeningen en in een vreemde valuta.
4. Gebruikt u het adresboek in Rabo Online Bankieren om het IBAN van de begunstigde in te voeren? Controleer dan daarna of dat IBAN inderdaad het juiste IBAN van de begunstigde is.
5. Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen als u een onjuist IBAN heeft opgegeven bij een betaling. We kunnen u wel helpen door op uw verzoek de bank van de verkeerde begunstigde te vragen het bedrag door de verkeerde begunstigde terug te laten boeken. Of de verkeerde begunstigde zelf te vragen het bedrag terug te boeken. De kosten hiervoor mogen wij bij u in rekening brengen. Wij kunnen niet garanderen dat die verkeerde begunstigde het bedrag terugboekt.

Met de IBAN Naam Check laten wij zien of de naam zoals die door u ingevuld is, hoort bij de naam zoals die bij ons bekend is.

#### 91. Intrekken van een betaalopdracht voor een overboeking

1. Een betaalopdracht voor een eenmalige overboeking kunt u niet meer intrekken vanaf het moment dat wij deze betaalopdracht hebben ontvangen. Vanaf dat moment is de betaalopdracht onherroepelijk.

Geef u de betaalopdracht voor een overboeking via een betaaliniciatiedienstverlener? Dan geldt als het moment van ontvangst het laatste van de volgende twee momenten:

- het moment waarop wij de betaalopdracht ontvangen van de betaaliniciatiedienstverlener, of
  - het moment waarop u toestemming geeft voor de betaalopdracht in onze online omgeving.
2. Is de uitvoering van een betaalopdracht geagendeerd op een toekomstige datum? Dan kunt u deze via Rabo Online Bankieren intrekken tot uiterlijk het einde van de dag die vooraf gaat aan die toekomstige datum. Via één van onze vestigingen kunt u de opdracht intrekken tot uiterlijk het einde van de werkdag die vooraf gaat aan die toekomstige datum. Deze toekomstige datum noemen wij hierna de 'uitvoerdatum'.
  3. U kunt een betaalopdracht voor een periodieke overboeking alleen voor alle toekomstige overboekingen samen intrekken. Dit kan via Rabo Online Bankieren tot uiterlijk het einde van de dag die vooraf gaat aan de eerstvolgende toekomstige uitvoerdatum. Via één van onze vestigingen en telefonisch kunt u de periodieke overboeking intrekken tot uiterlijk het einde van de werkdag die vooraf gaat aan die toekomstige datum.
  4. Een opdracht tot intrekking moeten wij op tijd ontvangen en moet de juiste informatie bevatten. Als u hieraan niet voldoet, hoeven wij de betaalopdracht niet in te trekken.

#### 92. Nieuwe opdracht namens u na weigering van een overboeking

1. Als wij de uitvoering van een betaalopdracht voor een overboeking hebben geweigerd omdat er onvoldoende geld op de rekening staat of omdat er onvoldoende ruimte is in het krediet op de rekening, dan mogen wij tot en met drie werkdagen na de weigeringsdatum één of meer keren controleren of die reden voor weigering nog steeds bestaat.
2. Als wij vinden dat er geen reden voor weigering meer is, mogen wij namens u een nieuwe betaalopdracht geven. Die nieuwe betaalopdracht is gelijk aan de betaalopdracht die wij van u hebben ontvangen. Wel geldt een andere ontvangstdatum.



3. U geeft ons door het afsluiten van de overeenkomst volmacht voor het geven van zo'n nieuwe betaalopdracht. In de toekomst kan het zijn dat wij niet langer gebruik maken van deze volmacht, en dus niet langer namens u een nieuwe opdracht geven als de reden voor weigering niet meer bestaat.

#### 93. Op welke dagen voeren wij betaalopdrachten voor overboekingen uit?

1. Na ontvangst van een betaalopdracht, wordt deze verwerkt. Ontvangen wij een betaalopdracht op een niet-werkdag of na het einde van een werkdag? Dan geldt de eerstvolgende werkdag als dag van ontvangst. Wij bepalen op welk tijdstip een werkdag eindigt. Dit tijdstip kan onder andere verschillen per soort overboeking en hoe u de betaalopdracht voor de overboeking geeft. U vindt deze tijdstippen op het tarieven- en limietenoverzicht.
2. Snelle Eurobetalingen (Instant Payments) worden elke dag van de week verwerkt, inclusief feestdagen. In artikel 96 leest u wanneer er sprake is van een snelle Eurobetaling.
3. Voor overboekingen binnen Nederland die geen snelle Eurobetaling zijn, gelden als werkdagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen. Op [rabobank.nl/weekend-feestdagen](https://www.rabobank.nl/weekend-feestdagen) staat een overzicht van de feestdagen.
4. Overboekingen in euro binnen Nederland via een online dienst naar rekeningen in euro die bij Rabobank in Nederland worden aangehouden, worden elke dag van de week verwerkt, inclusief feestdagen.
5. Voor overboekingen naar buitenlandse rekeningen die geen snelle Eurobetaling zijn, gelden als werkdagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen en de dagen waarop de bank van de begunstigde of andere banken die betrokken zijn bij de overboeking gesloten zijn voor de uitvoering van de overboeking.

#### 94. Welke uitvoerdatum geldt voor uw overboeking?

1. Geeft u geen uitvoerdatum aan in de betaalopdracht voor een overboeking? Of is het niet mogelijk om een uitvoerdatum aan te geven? Dan starten wij na ontvangst van de betaalopdracht met de uitvoering ervan.
2. In een betaalopdracht, die via een online dienst is gegeven, kunt u soms een uitvoerdatum meegeven. Deze uitvoerdatum geldt als datum waarop wij de betaalopdracht hebben ontvangen.

Is deze uitvoerdatum een dag die geen werkdag is voor die soort overboeking? Dan geldt de eerstvolgende werkdag als datum van ontvangst.

3. Is aangegeven dat de opdracht op de 29e, 30e of 31e dag van de maand moet worden uitgevoerd? Dan zullen wij de opdracht uitvoeren op de laatste dag van die maand als de maand geen 29, 30 of 31 dagen heeft. Geeft u bijvoorbeeld een betaalopdracht om iedere 31e van de maand een bedrag over te boeken? Dan wordt deze betaalopdracht in juni op 30 juni uitgevoerd, als dit een werkdag is. Is dit geen werkdag? Dan wordt de betaalopdracht op de eerste werkdag daarna uitgevoerd. Dit is dan in de volgende maand.

#### 95. Welke maximale uitvoeringstermijnen gelden er?

1. Bij snelle Eurobetalingen (Instant Payments) zorgen wij ervoor dat het bedrag van de overboeking binnen seconden, maar in ieder geval dezelfde werkdag is bijgeboekt op de rekening van de bank van de begunstigde. In artikel 96 staat wanneer er sprake is van een snelle Eurobetaling.
2. Bij andere Eurobetalingen zorgen wij ervoor dat het bedrag van de overboeking uiterlijk aan het einde van de werkdag volgend op de werkdag die als datum van ontvangst geldt, is bijgeboekt op de rekening van de bank van de begunstigde. Als wij van u schriftelijk een betaalopdracht tot overboeking ontvangen, is deze termijn twee werkdagen volgend op de werkdag die als datum van ontvangst geldt.
3. Lid 2 geldt ook voor overboekingen met één valutawissel tussen de euro en een andere muntsoort van een EU-lidstaat als de valutawissel in die lidstaat wordt uitgevoerd. De in lid 2 genoemde termijnen gelden niet voor andere overboekingen. Voor andere overboekingen is de maximale uitvoeringstermijn langer dan de hiervoor beschreven maximale uitvoeringstermijnen.
4. Verwerkingshandelingen met betrekking tot de rekening kunnen wij ook op niet-werkdagen doen. Bijvoorbeeld het reserveren van een bedrag op de rekening voor de uitvoering van een betaalopdracht.

# Soorten overboekingen

## 96. Wat is een Eurobetaling?

1. Met een Eurobetaling geeft u ons een betaalopdracht om een bedrag in euro over te boeken naar een IBAN in Nederland of een ander SEPA-land. Eventuele kosten in het buitenland betaalt de begunstigde.

Een snelle Eurobetaling (Instant Payment) is een Eurobetaling die u geeft via een online dienst en die binnen seconden verwerkt is, waardoor de begunstigde het geld snel ontvangt. Voor een snelle Eurobetaling (Instant Payment) is onder andere nodig dat de bank van de begunstigde hieraan meedoet.

2. Geeft u een betaalopdracht voor een Eurobetaling via Rabo Online Bankieren? Dan laten we op het scherm zien wanneer de betaling wordt bijgeschreven. Staat het geld direct op de rekening? Dan is er sprake van een snelle Eurobetaling (Instant Payment).
3. Soms kunt u de gegevens van de Eurobetaling automatisch laten invullen, bijvoorbeeld door een QR-code te scannen. Doet u dit? Controleer dan goed of dit de betaalopdracht is die u wilt geven.
4. Boekt u een bedrag over? Dan kan het zijn dat u een melding krijgt dat de begunstigde is overgestapt naar een andere bank en een nieuw IBAN heeft. Soms tonen wij ook het nieuwe IBAN. Als u dat wilt, kunt u de betaalopdracht aanpassen. Overleg zo nodig eerst met de begunstigde voordat u de betaalopdracht aanpast.  
Wij voeren de betaalopdracht – net als altijd – uit op basis van het IBAN.
5. Als u een bedrag overgeboekt heeft met een snelle Eurobetaling (Instant Payment), kunt u een melding krijgen over de ontvangst van het bedrag door de begunstigde. Hiermee bedoelen wij dan dat het geld is ontvangen op het in de betaalopdracht vermelde IBAN. Wij voeren betaalopdrachten voor overboekingen uit op basis van het IBAN.
6. Er kan een maximaal bedrag gelden voor overboekingen met een snelle Eurobetaling (Instant Payments). Dit staat dan op het tarieven- en limietenoverzicht.
7. U kunt ons een betaalopdracht geven om periodiek tot een einddatum of voor een aantal overboekingen een bedrag over te boeken met een Eurobetaling.

Dit noemen we een periodieke overboeking. Wij bepalen de periodes die mogelijk zijn. U kunt de betaalopdracht ook geven voor een onbepaald aantal overboekingen. Er wordt dan periodiek een bedrag overgeboekt met een Eurobetaling totdat u de betaalopdracht intrekt.

### Geld overboeken kunt u op veel verschillende manieren doen:

- Een betaling in euro's of een naar een IBAN in Nederland of ander SEPA-land
- Betalen via iDEAL
- Betalen via Acceptgiro
- Een spoedbetaling
- Een betaling in vreemde valuta of naar landen buiten het SEPA in euro's

## 97. Wat is een iDEAL-betaling?

Bij een iDEAL-betaling worden het bedrag van de betaalopdracht en eventuele andere gegevens meestal automatisch in de betaalopdracht opgenomen. Soms vult u het bedrag van de betaalopdracht zelf in. U controleert of uw gegevens, het IBAN waarvan betaald wordt, het bedrag van de betaalopdracht en eventuele andere gegevens juist zijn. U hoeft het IBAN van de begunstigde niet te controleren bij een iDEAL-betaling.

## 98. Wat is een Acceptgiro?

Met een Acceptgiro geeft u ons een betaalopdracht om een bedrag in euro over te boeken naar een IBAN. Dit is een Eurobetaling. U controleert of de gegevens die zijn voorgedrukt op de Acceptgiro juist zijn. Als u via Rabo Online Bankieren een betaalopdracht geeft voor een Acceptgiro-overboeking, moet u de gegevens van de Acceptgiro overnemen in de betaalopdracht.

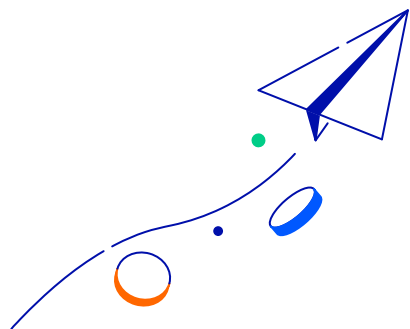
Op 1 juni 2023 eindigt de Acceptgiro. Dat betekent dat na 1 juni 2023 er geen acceptgiro's meer worden verwerkt door ons. Indien u na 1 juni 2023 nog een acceptgiro wilt betalen kunt u deze betalen door via Rabo Online Bankieren een overboeking te doen. Ook kunt u diegene aan wie u moet betalen vragen of u op een andere manier kunt betalen.

### 99. Wat is een spoedoverboeking uitgaand in Euro (Spoedbetaling)?

1. Als een snelle Eurobetaling (Instant Payment) niet mogelijk is, kunt u ons soms een betaalopdracht geven voor een spoedbetaling. Dit is een Eurobetaling die met spoed wordt uitgevoerd. Hiervoor kunnen wij extra kosten in rekening brengen.
2. Ontvangen wij de betaalopdracht voor een spoedbetaling op een werkdag vóór het op het tarieven- en limietenoverzicht vermelde tijdstip? Dan wordt het bedrag binnen 1,5 uur na ontvangst op de rekening van de bank van de begunstigde bijgeboekt.
3. Als u een spoedbetaling wilt doen, neem dan vooraf contact op met één van onze vestigingen of een spoedbetaling daar mogelijk is en of de gewenste overboeking als snelle Eurobetaling (Instant Payment) kan worden uitgevoerd.

### 100. Overboeking uitgaand in vreemde valuta of naar landen buiten SEPA in euro (Wereldbetaling)

1. Met een Wereldbetaling geeft u ons opdracht om:
  - a een bedrag in euro over te boeken naar een rekening buiten de SEPA-landen, of
  - b een bedrag in een andere muntsoort over te boeken.De gangbare muntsoorten vindt u op [rabobank.nl/wisselkoersen](https://www.rabobank.nl/wisselkoersen).



2. In de betaalopdracht voor de Wereldbetaling kunt u vaak een kostenoptie opgeven.  
U kunt dan kiezen hoe de kosten tussen u en de begunstigde worden verdeeld. Op [rabobank.nl/betalennaarbuitenland](https://www.rabobank.nl/betalennaarbuitenland) zijn die kostenopties beschreven. Als u geen kostenoptie opgeeft, voeren wij de Wereldbetaling uit met de kostenoptie SHA.
3. De kosten die u ons betaalt voor een Wereldbetaling zijn afhankelijk van de kostenoptie, of de betaalopdracht aan de balie in de bankhal wordt opgemaakt en verstrekt, en of u de BIC van de bank van de begunstigde invult in de betaalopdracht.
4. In artikel 88 leggen wij uit dat wij voor andere muntsoorten dan euro werken met een wisselkoers. Als de door u in de betaalopdracht opgegeven muntsoort niet de muntsoort is van de rekening van de begunstigde, wordt de Wereldbetaling mogelijk uitgevoerd in een andere muntsoort dan u aan ons hebt opgegeven. Ook dit staat in artikel 88.
5. Als u een betaalopdracht voor een Wereldbetaling geeft, bepalen wij welke unieke identifier u moet opgeven. Dit kan onder meer afhangen van het land waarnaar u een bedrag wilt overboeken en de muntsoort. In het volgende schema staat welke unieke identifier u wanneer moet gebruiken.

Overboeking		
Overboeking in	Overboeking naar	Unieke identifier
Euro	Land buiten de SEPA-landen	- IBAN of rekeningnummer - BIC* of naam/adres/woonplaatsgegevens/ land van de bank van de begunstigde
Andere muntsoort	Wereldwijd	- IBAN of rekeningnummer - BIC* of naam/adres/woonplaatsgegevens/ land van de bank van de begunstigde

\* BIC staat voor 'Business Identifier Code'. Dit is een code van cijfers en letters waaronder de bank van de begunstigde bekend is in het betalingsverkeer.

6. De regels die gelden voor het gebruik van een IBAN als unieke identificator zoals beschreven in artikel 90 gelden ook voor de unieke identificator bij een Wereldbetaling.
7. U kunt ons een betaalopdracht geven om periodiek een bepaald bedrag over te boeken met de Wereldbetaling. Dit is dan een periodieke overboeking. Wij bepalen de periodes die mogelijk zijn. U kunt de periodieke betaalopdracht met de Wereldbetaling ook geven voor een onbepaald aantal overboekingen. In dat geval wordt periodiek een bedrag overgeboekt totdat u de betaalopdracht intrekt.
8. Soms kan het geld uiteindelijk niet naar de begunstigde overgeboekt worden, bijvoorbeeld omdat de ontvangende bank de begunstigde niet (her)kent. Als het geld dan weer teruggeboekt wordt naar uw rekening, dan betaalt u mogelijk twee keer kosten. Ook kan het zijn dat er twee keer een valutawissel wordt toegepast. Meer over de wisselkoers die wij toepassen staat in artikel 88 van deze voorwaarden.

## Algemene regels voor passen

### 101. Hoe moet u omgaan met uw pas?

1. Als wij u een betaalpas of creditcard aanbieden, dan staat de pas op uw naam en is deze strikt persoonlijk. Ook als de pas gekoppeld is aan een gezamenlijke rekening. Wij bepalen welke gegevens op de pas staan.
2. Als wij daarom vragen, moet u meteen na ontvangst van de betaalpas of creditcard hierop uw handtekening zetten.
3. De betaalpas en creditcard blijven ons eigendom. U mag deze niet veranderen en deze niet kopiëren.  
**Let op:** stuur de betaalpas of creditcard nooit op. Wij zullen daar nooit om vragen. Ook zullen wij hem nooit bij u komen ophalen.
4. Op de betaalpas en creditcard staat tot wanneer deze geldig is. Wij mogen de geldigheidsduur langer of korter maken. Vóór de afloop van de geldigheidsduur krijgt u van ons een nieuwe betaalpas of creditcard.
5. U mag de (oude) betaalpas of creditcard niet meer gebruiken:
  - nadat u van ons een vervangende betaalpas of creditcard heeft gekregen
  - na afloop van de geldigheidsduur van de betaalpas of creditcard.

6. Het is soms mogelijk om uw pas voor andere doeleinden dan betalen te gebruiken. Bijvoorbeeld als toegangsregistratiemiddel bij een bewaakte fietsenstalling.  
Wij bepalen voor welke andere doelen uw pas gebruikt mag worden.

### 102. Ontvangst pincode

1. Als u van ons een pincode krijgt om de betaalpas of creditcard te gebruiken, dan zit deze in een aparte envelop. Dus niet bij de betaalpas of creditcard. De pincode zit in een speciale omslag en is van buitenaf niet leesbaar.
2. Is de envelop of de omslag met de pincode geopend of beschadigd als u deze ontvangt? Dan moet u dat meteen aan ons melden via één van de Rabobank meldpunten uit artikel 43. Wij geven u dan aanwijzingen hoe te handelen.
3. Wij bepalen of een betaalpas of creditcard nog geactiveerd moet worden en op welke manier dit moet gebeuren. Bijvoorbeeld via Rabo Online Bankieren. Wij laten u dat weten.
4. U kunt de pincode van een creditcard wijzigen via een daarvoor geschikte geldautomaat. Ook de pincode van een nieuwe betaalpas kan gewijzigd worden.

### 103. Verschillende soorten passen met verschillende mogelijkheden

1. Wij hebben verschillende soorten passen. Niet elke pas heeft dezelfde mogelijkheden. Om contactloos te kunnen betalen moet uw pas bijvoorbeeld contactloze functionaliteit hebben.
2. Binnenkort komen wij met nieuwe betaalpassen. Deze nieuwe betaalpassen zijn herkenbaar aan het PAN dat op de kaart staat. U krijgt een nieuwe betaalpas als uw oude betaalpas de einddatum heeft bereikt of als uw betaalpas om een andere reden vervangen wordt. Wij hebben nieuwe betaalpassen van twee merken: Mastercard en Visa. Wij bepalen of u een nieuwe betaalpas krijgt van Mastercard of Visa.
3. Het bedrag van een betaling of geldopname met een betaalpas of digitale pas in euro's of de tegenwaarde in euro's van het bedrag in een andere muntsoort, wordt niet altijd meteen van de rekening afgeboekt. Bijvoorbeeld als u met een pas betaalt in een vliegtuig.



#### 104. Nieuwe manieren om te betalen met uw pas

1. Er zijn verschillende manieren om te betalen met uw pas. Naast de traditionele methoden om te betalen bij een betaalautomaat in een winkel, kunt u ook steeds vaker op andere manieren betalen met uw pas. U kiest zelf of u deze nieuwe manieren van betalen wilt gebruiken. In hoofdstuk 6 staat op welke manieren u kunt betalen met een pas.
2. Om de nieuwe mogelijkheden te gebruiken heeft u meestal ook Rabo Online Bankieren nodig. Wilt u op een nieuwe manier betalen met een betaalpas? Dan kan dat soms alleen met een nieuwe betaalpas.

#### 105. Limieten voor betalen en contant geld opnemen met een pas

1. Wij stellen limieten vast voor de pas. Bijvoorbeeld een limiet voor opnames bij een geldautomaat. U vindt de limieten op het tarieven- en limietenoverzicht.
2. U kunt ons vragen de hoogte van een limiet (tijdelijk) te wijzigen. Wij stellen vast welke andere limieten mogelijk zijn. Ook stellen wij vast hoe u deze andere limieten met ons kunt afspreken. Bijvoorbeeld door deze in te stellen via Rabo Online Bankieren.
3. Heeft u een digitale pas gekoppeld aan een creditcard of betaalpas? Of gebruikt u de betaalpas of creditcard voor online betalingen? Dan gaan ook betalingen met deze digitale pas en online betalingen af van de limiet die geldt voor die creditcard of betaalpas. Er is dus sprake van één gezamenlijke limiet. Heeft u de limiet blijvend gewijzigd? Dan geldt ook voor betalingen met een digitale pas en online betalingen deze gewijzigde limiet.

#### 106. Reizen en betalen met een pas in het openbaar vervoer

1. Soms kunt u met uw pas betalen voor uw reis met het openbaar vervoer. Dit kan alleen als u ook contactloos kunt betalen met die pas. Er gelden geen limieten voor contactloos betalen in het openbaar vervoer en er wordt nooit om uw pincode gevraagd.
2. U kunt betalen met uw pas voor uw reis met het openbaar vervoer, door in- en uit te checken met uw pas bij daarvoor geschikte poortjes of paaltjes. Deze zijn te herkennen aan het 'contactloos betalen'-logo. Door in- en uit te checken met uw pas geeft u uw toestemming voor de opgetelde betaling aan het einde van de dag en/of om een bedrag te reserveren op uw rekening.

3. Aan het einde van de dag worden de bedragen voor alle reizen die u gemaakt heeft in Nederland bij elkaar opgeteld en in één keer van uw rekening afgeboekt. Deze betaling is op dezelfde manier zichtbaar in uw transactieoverzicht als een betaling bij betaalautomaten.

#### 107. In welke gevallen mogen wij de pas en pincode blokkeren?

1. Wij mogen beveiligingsmiddelen, zoals pas en pincode, blokkeren voor het betalingsverkeer op grond van objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met:
  - a de veiligheid van de pas
  - b het vermoeden van niet toegestaan of frauduleus gebruik van de pas
  - c het aanzienlijk toegenomen risico dat u niet in staat bent betalingsverplichtingen aan ons na te komen. Bijvoorbeeld als u aan het einde van de maand het bedrag van de creditcardtransacties niet aan ons betaald heeft.
2. Wij blokkeren de pas als wij een melding over verlies, diefstal, mogelijke fraude of een ander incident hebben gekregen.
3. Blokkeren wij uw digitale pas? Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude? Dan wordt niet automatisch ook uw betaalpas of creditcard waaraan de digitale pas gekoppeld is, geblokkeerd. Dit geldt ook andersom.
4. Wij laten u weten dat wij de pas geblokkeerd hebben en wat de reden daarvan is. Wij hoeven u niets te vertellen als wij daar een goede reden voor hebben. Bijvoorbeeld als dit uit veiligheidsoverwegingen niet wenselijk is, als dit niet is toegestaan of om fraude te voorkomen.
5. Wij bepalen of u de geblokkeerde pas weer kunt deblokkeren als u deze nog heeft of terugvindt. In andere gevallen kunt u een vervangende betaalpas of creditcard aanvragen.

#### 108. Wanneer moet u de betaalpas of creditcard vernietigen?

1. U vernietigt de betaalpas of creditcard meteen door de chip en de magneetstrip door te knippen als:
  - a Deze het niet meer doet of ongeldig is gemaakt.
  - b De geldigheidsduur voorbij is.
  - c U een vervangende betaalpas of creditcard heeft gekregen.

- d Wij hierom vragen.
  - e U de rekening niet meer (alleen) mag gebruiken. Bijvoorbeeld omdat u failliet bent. Of omdat de bevoegdheid om de betaalpas of creditcard te gebruiken eindigt, bijvoorbeeld omdat een volmacht eindigt. In deze gevallen mag de betaalpas of creditcard niet meer worden gebruikt.
2. Vernietigt u de betaalpas of creditcard omdat deze het niet meer doet of ongeldig is gemaakt? Dan kunt u een nieuwe betaalpas of creditcard aanvragen. Soms krijgt u ook een nieuwe pincode.

#### 109. Bijwerken nieuwe pasgegevens bij begunstigde

Heeft u uw pasgegevens doorgegeven aan een begunstigde, bijvoorbeeld omdat deze periodiek een bedrag bij u in rekening brengt voor een abonnement? En krijgt u een nieuwe pas van ons? Dan kan de begunstigde de nieuwe pasgegevens bij ons opvragen zodat u ze niet zelf hoeft bij te werken. Het kan zijn dat u gevraagd wordt om uw nieuwe pasgegevens te bevestigen in Rabo Online Bankieren. Twijfelt u of de begunstigde uw nieuwe pasgegevens heeft? Vraag dit dan na bij de begunstigde.

## Aanvullende regels voor creditcards

#### 110. Transactieoverzicht bij de creditcard

1. Wij geven de rekeninghouder van de inningsrekening die ook houder van de creditcard is rond de datum van afboeking van de inningsrekening informatie over het gebruik van de creditcard. Dit noemen wij het 'transactieoverzicht' of 'rekeningoverzicht'.
2. Heeft de rekeninghouder van de inningsrekening die tevens houder is van de creditcard Rabo Online Bankieren? Dan krijgt deze één keer per maand een transactieoverzicht in Rabo Online Bankieren als er die maand creditcardtransacties zijn geweest. Dit overzicht noemen wij ook wel 'creditcardoverzicht' en 'rekeningoverzicht'. Wij kunnen het in de toekomst mogelijk maken dat ook de andere rekeninghouder van de inningsrekening het transactieoverzicht in Rabo Online Bankieren krijgt.
3. Heeft de rekeninghouder van de inningsrekening geen Rabo Online Bankieren?

Dan sturen wij deze informatie één keer per maand op papier toe als er creditcardtransacties zijn geweest. Tenzij wij iets anders hebben afgesproken.

#### 111. Bestedingsruimte / creditcardtransacties afgeboekt van de inningsrekening

1. U kunt met een creditcard betalingen doen binnen de bestedingsruimte van die creditcard. De bestedingsruimte is de bestedingslimiet samen met een eventueel bedrag op de creditcard min de uitgevoerde en gereserveerde transacties. De bestedingslimiet is het maximumbedrag waarvoor u in een maand transacties met die creditcard mag doen. Het bedrag van een betaling of geldopname met een creditcard in euro's of de tegenwaarde in euro's van het bedrag in een andere muntsoort, wordt niet altijd meteen van de bestedingsruimte afgehaald.
2. Elke maand boeken wij het totale bedrag van de creditcardtransacties in één keer af van de inningsrekening. Dit mogen wij ook als het tegoed of de kredietruimte op de inningsrekening onvoldoende is en u daardoor ongeoorloofd rood komt te staan op de inningsrekening. Wij kunnen u ook vragen om ons hiervoor een incassomachtiging te geven.
3. Wij mogen de bestedingslimiet van uw creditcard verlagen. Bijvoorbeeld als er een ongeoorloofde roodstand ontstaat op de inningsrekening door afboeking van het bedrag van de creditcardtransacties. Of als wij het bedrag van de creditcardtransacties niet van de inningsrekening kunnen afboeken. Of als uw inkomen op de inningsrekening daalt.
4. Om vast te stellen of de bestedingslimiet van de creditcard nog passend is kunnen wij achteraf de transacties op uw creditcard en op de inningsrekening beoordelen. Bijvoorbeeld om vast te stellen of er voldoende inkomen binnengekomen is. Bij deze beoordeling kunnen wij gebruik maken van een geautomatiseerd model. Deze beoordeling kan ertoe leiden dat wij de bestedingslimiet van de creditcard verlagen. Als wij aangeven dat de bestedingslimiet verlaagd wordt naar aanleiding van deze beoordeling, dan heeft u de mogelijkheid om hiertegen bezwaar te maken.

#### 112. Geen recht op terugbetaling bij klacht over geleverde dienst of faillissement

1. Als er sprake is van een transactie zonder toestemming, geldt artikel 85. Daarin staat wanneer u recht heeft op terugbetaling bij een betaling zonder toestemming. Voor alle duidelijkheid: u heeft geen recht op terugbetaling als de

betaling goed gegaan is, maar u een discussie heeft over iets dat u met de pas heeft betaald. Bijvoorbeeld omdat u een klacht heeft over de geleverde dienst of omdat door u bestelde producten niet geleverd zijn. Het bedrag is dan terecht door ons in rekening gebracht omdat u op een manier zoals beschreven hoofdstuk 6 uw toestemming voor de betaling heeft gegeven.

2. Heeft de begunstigde de betaling opgestart? Dan heeft u soms wel recht op terugbetaling. Dit leest u in artikel 86.
3. Rabobank heeft een verzekering afgesloten voor creditcardhouders van Rabobank. Deze verzekering biedt in bepaalde gevallen dekking tegen verlies, diefstal, en beschadiging van goederen, betaald met de creditcard. En soms ook bij vertraging van vluchten en bagage, als de reis met de creditcard is betaald. Meer informatie over deze verzekering staat op [rabobank.nl/verzekeringen-creditcard](https://www.rabobank.nl/verzekeringen-creditcard).

#### 113. Is het mogelijk om geld naar de creditcard te boeken?

1. Wij bepalen bij welke creditcards het mogelijk is om geld naar de creditcard te boeken. Wij kunnen hierover aanvullende afspraken met u maken. Als u dit doet, wordt de bestedingsruimte op de creditcard groter. U krijgt geen rente over het geld dat op de creditcard staat.
2. Bij het boeken van geld naar de creditcard geldt het volgende:
  - a U boekt een bedrag naar een door ons te bepalen IBAN. Wij zorgen er vervolgens voor dat dit bedrag naar de creditcard geboekt wordt. U kunt ook via de Rabo App of Rabo Online Bankieren rechtstreeks geld boeken naar uw creditcard.
  - b Betaalt u of neemt u geld op met de creditcard? Dan wordt het bedrag eerst afgeboekt van het bedrag op de creditcard. Daarna gaat het bedrag ten laste van de bestedingslimiet op uw creditcard.  
**Let op:** niet alleen de bestedingslimiet, ook het bedrag dat op de creditcard staat, kan in één keer besteed worden bij een betaalautomaat. Geld opnemen kan ook bij geldautomaten of soms aan een balie van een bank. Dat betekent dat u - als u een bedrag naar de creditcard boekt - meer risico loopt als u de veiligheidsregels niet naleeft omdat het bedrag op de creditcard hoger is.
3. Wij kunnen beperkingen stellen aan het bedrag dat naar de creditcard geboekt

mag worden en aan de tijd dat een bedrag op de creditcard mag staan. Na afloop van deze termijn mogen wij het geld overboeken naar een rekening (mede) op uw naam. Wij bepalen welke rekening.

#### 114. Terugboeken op de creditcard door een derde

1. Soms wordt via uw creditcard een bedrag teruggeboekt. Bij een terugboeking wordt dit bedrag als bijboeking vermeld op uw transactieoverzicht. Zo'n terugboeking wordt vaak een refund genoemd.
2. Wij kunnen niet beloven dat een bedrag waarvan iemand zegt dat het is teruggeboekt via de creditcard ook daadwerkelijk wordt bijgeboekt op uw transactieoverzicht. Vindt er geen bijboeking plaats? Dan moet u zelf contact opnemen met de betaler.
3. Door de terugboeking kan het zijn dat u aan het einde van een maand niets aan ons hoeft te betalen, omdat het bedrag van de terugboeking groter is dan het bedrag van de betalingen en de opnames die u die maand gedaan heeft. In dat geval wordt het positieve saldo van de terugboeking min de betalingen en de opnamen automatisch overgeboekt naar de gekoppelde betaalrekening. Dit staat in artikel 115. Zoals staat in artikel 115, kunt u hier ook zelf om vragen.

#### 115. Hoe en wanneer wordt het geld op een creditcard teruggeboekt naar de gekoppelde betaalrekening?

1. Iedere maand wordt het bedrag op de creditcard teruggeboekt naar de gekoppelde betaalrekening. Bijvoorbeeld de bedragen die u teruggekregen heeft van een derde, zoals beschreven in artikel 114. Of bedragen die u zelf naar de creditcard geboekt heeft, zoals beschreven in artikel 113.
2. U kunt ook tussendoor vragen om terugbetaling van het bedrag op een creditcard via Rabo Online Bankieren en de Rabo App. U kunt vragen om een terugboeking van het gehele bedrag of een deel daarvan. U kunt hiervoor – als u geen gebruik kunt maken van Rabo Online Bankieren – ook contact opnemen met ons. In artikel 43 staat hoe u dat doet.
3. U kunt ons vragen om terugbetaling van een deel van het bedrag op een creditcard of het gehele bedrag. Heeft u geen creditcard meer bij ons, dan kunt u alleen vragen om terugbetaling van het gehele bedrag.

4. Op [rabobank.nl/creditcard-aflossen](https://www.rabobank.nl/creditcard-aflossen) staat hoe u om terugbetaling van het geld op de creditcard kunt vragen en welke kosten wij daarvoor in rekening brengen.

## Aanvullende regels voor digitale passen

### 116. Rabo App nodig voor digitale pas

1. Om een digitale pas te kunnen gebruiken, heeft u de Rabo App nodig, tenzij wij u anders laten weten.
2. Vervalt de betaalpas of creditcard waaraan de digitale pas gekoppeld is? Bijvoorbeeld omdat u uw rekening opzegt, omdat u niet langer rekeninghouder bent van de betaalrekening waaraan de betaalpas of creditcard gekoppeld is of omdat u de creditcard opgezegd heeft? Dan eindigt ook de digitale pas. Bereikt de pas waaraan de digitale pas gekoppeld is het einde van de geldigheidsduur? Dan wordt de digitale pas automatisch opnieuw gekoppeld.
3. Ook bij het activeren van een digitale pas, verwerken wij uw persoonsgegevens. Hierop is ons privacy statement van toepassing. U vindt deze via [rabobank.nl/privacy](https://www.rabobank.nl/privacy). Bij dit activeren worden ook gegevens uitgewisseld met andere partijen. Bijvoorbeeld met Apple, Google of Garmin.

### 117. Contactloos betalen met digitale passen

1. Met een digitale pas betaalt u bij een betaalautomaat altijd door uw digitale pas bij het apparaat te houden.
2. Wilt u buiten Europa betalen met een digitale pas bij een betaalautomaat? Dan kunt u dat alleen doen als u betalen met de betaalpas of creditcard heeft aangezet voor dat werelddeel. Hoe u dit instelt, staat in artikel 88.

### 118. Apple Pay bij Rabobank

1. Met Apple Pay kunt u betalen bij een betaalautomaat voor contactloos betalen. En online, bijvoorbeeld bij een webwinkel, als de verkoper die mogelijkheid biedt. De geschikte apparaten van Apple, staan op [rabobank.nl/apple-pay](https://www.rabobank.nl/apple-pay). Apple Pay is een digitale pas.
2. Apple Pay kunt u ook gebruiken met uw vingerafdruk of gezicht als u uw vingerafdruk of gezicht niet kunt gebruiken om in te loggen en/of te ondertekenen in de Rabo App.

3. Wilt u Apple Pay (tijdelijk) niet gebruiken, bijvoorbeeld omdat u het Apple Device gaat verkopen? Verwijder dan de digitale pas uit uw Apple Wallet.
4. Heeft u ingesteld dat u met Apple Pay kunt betalen op meer Apple Devices? En wilt u op elk device stoppen met Apple Pay? Verwijder dan uw digitale pas uit de Apple Wallet op ieder Apple Device.  
**Let op:** als u de Rabo App verwijderd heeft van uw Apple Device, kunt u blijven betalen met Apple Pay. Wilt u niet meer betalen met Apple Pay, verwijder dan de digitale Rabo-pas uit de Apple Wallet.
5. Ook als u via de Apple Wallet informatie over Apple Pay-betalingen krijgt, controleert u de informatie die u van ons krijgt. Bijvoorbeeld via de Rabo Bankieren App. Onze informatie is leidend.

### 119. Google Pay bij Rabobank

1. Google Pay is een digitale pas. U kunt hiermee betalen bij een betaalautomaat voor contactloos betalen.
2. Om Google Pay bij Rabobank te kunnen gebruiken heeft u het volgende nodig:
  - Een betaalrekening met betaalpas bij Rabobank
  - De meest recente versie van de Rabo App
  - Een account bij Google, hiervoor maakt u zelfstandig afspraken met Google. Wij zijn hierbij geen partij.
  - De Google Pay app (aangeboden door Google)
  - Een Android device zoals een smartphone of smartwatch met software die Google Pay ondersteunt.
3. Gebruik Google Pay alleen met een Android device waarop alleen uw vingerafdruk, patroon, iris en/of alleen uw gezicht is geregistreerd en waarvan alleen u het patroon, de toegangscode en het wachtwoord kent.
4. Google Pay kunt u ook gebruiken met uw vingerafdruk of gezicht als u uw vingerafdruk of gezicht niet kunt gebruiken om in te loggen en/of te ondertekenen in de Rabo App.
5. U kunt Google Pay alleen gebruiken voor een rekening waarvan u (mede) rekeninghouder bent.
6. Google zal uw persoonsgegevens (bijvoorbeeld de transactiegegevens van betalingen die u hebt gedaan met Google Pay) misschien hergebruiken voor andere



doeleinden. Ook zal Google deze gegevens misschien delen met derden. Bijvoorbeeld met partijen die zij inschakelt of bij Google aangesloten bedrijven. Google zal deze (betaal)gegevens misschien ook gebruiken voor doelen die niet perse nodig zijn om de betaling te doen of te kunnen controleren. Google is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens door Google. De privacyverklaring van Google is hierop van toepassing. Deze vindt u op [policies.google.com/privacy](https://policies.google.com/privacy). Ook kunt u uw privacy voorkeuren voor Google Pay bekijken en wijzigen via [myaccount.google.com/data-and-personalization](https://myaccount.google.com/data-and-personalization).

7. Wilt u Google Pay tijdelijk niet gebruiken, bijvoorbeeld omdat u uw Android device wilt uitlenen aan iemand anders? Of helemaal niet meer, bijvoorbeeld omdat u het Android device niet meer gebruikt of gaat verkopen? Verwijder dan uw betaalpas van Rabobank uit Google Pay. Ga daarvoor naar de Google Pay instellingen op uw Android device en verwijder daar uw pas.
8. Gebruikt u Google Pay op meerdere Android devices? En wilt u op elk device stoppen? Verwijder dan uw betaalpas van Rabobank uit Google Pay op ieder Android device.  
**Let op!** Als u de Rabo App verwijderd hebt van uw Android device, kunt u blijven betalen met Google Pay. Wilt u niet meer betalen met Google Pay, verwijder dan de betaalpas uit Google Pay.
9. Ook als u via Google informatie over Google Pay-betalingen krijgt, controleert u de informatie die u van ons krijgt. Bijvoorbeeld via Rabo Online Bankieren. Onze informatie is leidend.

#### 120. Uw smartwatch als digitale pas

1. Met uw smartwatch als digitale pas kunt u betalen bij een betaalautomaat voor contactloos betalen.
2. U koppelt uw smartwatch aan uw betaalpas in de online omgeving van de aanbieder van uw smartwatch. U kunt straks ook in de Rabo App en Rabo Online bankieren uw smartwatch koppelen aan uw betaalpas. In de toekomst wordt het ook mogelijk om uw creditcard te koppelen aan uw smartwatch.
3. In de online omgeving van de aanbieder van uw smartwatch maakt u een beveiligingscode aan die u gebruikt voor het betalen met uw smartwatch. Wij noemen deze code een sPIN. De sPIN is een beveiligingscode.

4. Als drie keer een verkeerde sPIN ingetoetst is, wordt de digitale pas geblokkeerd. In de online omgeving van de aanbieder van uw smartwatch kunt u uw sPIN deblokken, zodat u de smartwatch weer kunt gebruiken om te betalen.
5. Als u denkt dat iemand anders uw sPIN weet, kunt u zelf de sPIN aanpassen in de online omgeving van de aanbieder van uw smartwatch.
6. Als u uw smartwatch tijdelijk niet wilt gebruiken om te betalen of wilt stoppen met het betalen via uw smartwatch dan kunt u de digitale pas verwijderen in de online omgeving van de aanbieder van uw smartwatch.

#### 121. Gebruik van andere voorwerpen als pas

1. Als wij in de toekomst die mogelijkheid bieden, kunt u ook met ons afspreken dat u een ander voorwerp kunt gebruiken om te betalen bij betaalautomaten. Een voorwerp moet in ieder geval een NFC-chip hebben om als pas gebruikt te kunnen worden. Alle regels die gelden voor de pas, gelden hiervoor ook.
2. Als u voor een voorwerp met ons afgesproken heeft dat u dit als pas kunt gebruiken, dan kunt u daarmee contactloos betalen. Hierover kunnen wij ook aanvullende afspraken met u maken.



# *Hoofdstuk 6*

## *Betalen en ontvangen*



# Regels over betalen bij een betaalautomaat

## 122. Betalen door het invoeren van de betaalpas of creditcard in de betaalautomaat en het intoetsen van de pincode

U geeft toestemming voor de betaling door het invoeren van de betaalpas of creditcard in de betaalautomaat en het intoetsen van uw pincode en de bevestigingstoets. Na het intoetsen van de bevestigingstoets kunt u de betaling niet meer intrekken.

## 123. Hoe werkt contactloos betalen met een betaalpas of creditcard bij een betaalautomaat?

1. Als uw betaalpas of creditcard daarvoor geschikt is kunt u contactloos betalen. Ook de betaalautomaat moet daarvoor geschikt zijn.
2. U geeft toestemming voor een contactloze betaling zonder pincode door uw betaalpas of creditcard dichtbij de betaalautomaat voor contactloos betalen te houden. Nadat u dit gedaan heeft, kunt u de betaling niet meer intrekken.
3. U geeft toestemming voor een contactloze betaling met pincode door uw betaalpas of creditcard dichtbij de betaalautomaat voor contactloos betalen te houden, uw pincode in te toetsen en de bevestigingstoets in te toetsen.
4. Na het intoetsen van de bevestigingstoets kunt u de betaling niet meer intrekken.
5. Nadat u eerst een keer een betaling of geldopname heeft gedaan met pincode, of uw saldo heeft bekeken op een geldautomaat, kunt u contactloos betalen met uw betaalpas of creditcard. U kunt instellen dat u niet contactloos kunt betalen met uw betaalpas.
6. In Nederland en de meeste andere eurolanden geldt:
  - a een maximumbedrag per contactloze betaling zonder pincode, en
  - b een maximumtotaalbedrag voor achtereenvolgende contactloze betalingen zonder pincode.
7. Hoe hoog deze maximumbedragen zijn en of u met ons een ander maximumbedrag kunt afspreken, staat op het tarieven- en limietenoverzicht. Wordt één van de hiervoor beschreven maximumbedragen overschreden? Dan wordt de betaling alsnog een contactloze betaling met pincode of met het invoeren van uw betaalpas of creditcard.

8. Van achtereenvolgende contactloze betalingen is geen sprake meer als u tussendoor:
  - a een betaling met pas en pincode doet door het invoeren van uw pas in de betaalautomaat
  - b een contactloze betaling met pas en pincode doet
  - c met uw pas en pincode geld opneemt bij een geldautomaat
  - d uw saldo bekijkt bij een geldautomaat (dit geldt voor de betaalpas).
9. In sommige eurolanden en niet eurolanden gelden andere maximumbedragen. Mogelijk geldt in zo'n land een maximum aantal contactloze betalingen voordat weer een pincode ingetoetst moet worden.
10. Wij kunnen bepalen dat voor betalen met een pas bij sommige betaalautomaten de afspraken uit dit artikel over maximumbedragen die contactloos betaald kunnen worden, niet gelden. Bijvoorbeeld bij parkeergarages en op tolwegen. In dat geval gelden andere maximumbedragen. Op het tarieven- en limietenoverzicht wordt uitgelegd voor welke betaalautomaten dit geldt en welke maximumbedragen gelden per betaling.

## 124. Hoe werkt betalen met een betaalpas of creditcard zonder pincode door uw betaalpas of creditcard in te voeren in de betaalautomaat?

U kunt bij sommige betaalautomaten betalen met uw betaalpas zonder uw pincode te gebruiken. Bijvoorbeeld bij parkeergarages en op tolwegen. U geeft dan uw toestemming voor de betaling door uw betaalpas in de betaalautomaat in te voeren. Voor deze manier van betalen gelden speciale limieten.

## 125. Hoe werkt betalen met een betaalpas of creditcard en handtekening via een betaalautomaat buiten Nederland?

1. In het buitenland kunt u soms bedragen betalen met uw betaalpas of creditcard via een betaalautomaat door uw handtekening te plaatsen. Er is dan geen pincode nodig.
2. U geeft toestemming voor de betaling door het plaatsen van uw handtekening op de transactiebon. Dat is de bon waarop de gegevens over de betaling staan vermeld. Na de afgifte van de door u ondertekende transactiebon, kan de betaling niet meer worden ingetrokken.

### 126.Hoe werkt betalen met Apple Pay bij een betaalautomaat voor contactloos betalen?

1. Met uw iPhone: houd uw iPhone bij de betaalautomaat. Als u meerdere passen in uw Apple Wallet heeft: selecteer de pas waarmee u de betaling wilt verrichten. U geeft vervolgens toestemming voor de betaling met:
  - a uw gezicht: klik twee keer op de zijknop van uw iPhone, laat uw gezicht scannen met de gezichtsherkenningsoftware, of
  - b uw vingerafdruk: houd uw vinger op de 'thuisknop' van uw iPhone, of
  - c de toegangscode van uw iPhone: ontgrendel uw iPhone met de toegangscode.
2. Met uw Apple Watch:
  - druk twee keer kort de zijknop van de Apple Watch in
  - selecteer de pas waarmee u wilt betalen
  - houd de Apple Watch dichtbij de betaalautomaat voor contactloos betalenU kunt alleen betalen met uw Apple Watch als u uw Apple Watch minder dan 24 uur geleden ontgrendeld heeft met de toegangscode van uw Apple Watch, en de Watch sindsdien voortdurend een hartslag heeft gevoeld.

### 127.Hoe werkt betalen met Google Pay bij een betaalautomaat voor contactloos betalen?

1. Met uw smartwatch:

Ontgrendel uw smartwatch op de manier die u heeft ingesteld (bijv. via een toegangscode). Open vervolgens de Google Pay app op de smartwatch. Selecteer de pas waarmee u wilt betalen. U betaalt door de smartwatch bij de betaalautomaat te houden.
2. Met een ander Android device dan een smartwatch:
  - Bedrag tot en met € 50: zorg dat uw Android device aan staat. Selecteer de pas waarmee u wilt betalen en houd uw Android device bij de betaalautomaat. Een vinkje op het scherm laat zien dat u heeft betaald.

**Let op:** u kunt maximaal 3 keer achter elkaar op deze manier betalen. Hierna kunt u pas weer betalen nadat u uw Android device heeft ontgrendeld op de door u ingestelde manier (bijvoorbeeld via vingerafdruk, patroon of toegangscode).
  - Bedrag boven € 50: ontgrendel uw Android device op de door u ingestelde manier. Selecteer de pas waarmee u wilt betalen en houd uw Android device bij de betaalautomaat. Een vinkje op uw scherm laat zien dat u heeft betaald.

3. U geeft toestemming voor de betaling door uw Android device bij de betaalautomaat te houden. Als u toestemming heeft gegeven voor een Google Pay-betaling, kunt u deze toestemming niet meer intrekken.

### 128.Hoe werkt betalen met uw smartwatch bij een betaalautomaat voor contactloos betalen?

1. Met uw smartwatch kunt u op de volgende manier betalen:
  - a U selecteert de betaalfunctie van de smartwatch.
  - b U voert de sPIN in op de smartwatch als uw smartwatch daarom vraagt. Soms hoeft u uw sPIN niet in te voeren omdat de sPIN minder dan 24 uur geleden ingevoerd is en de smartwatch sindsdien voortdurend een hartslag heeft gevoeld.
  - c U houdt uw smartwatch tegen een daarvoor geschikte betaalautomaat voor contactloos betalen.
2. Door uw smartwatch tegen de betaalautomaat voor contactloos betalen aan te houden, geeft u toestemming voor betaling. U kunt de betaling dan niet meer intrekken.

## Regels over online betalen

### 129.Een betaalopdracht voor een overboeking via onze online diensten

1. Via Rabo Online Bankieren kunt u een betaalopdracht voor een overboeking geven. In hoofdstuk 5 staat welke soort overboekingen mogelijk zijn.
2. Met welk beveiligingsmiddel u een betaalopdracht voor een overboeking ondertekent hangt af van verschillende factoren:
  - a de hoogte van het bedrag dat u overboekt
  - b of u Rabo Online Bankieren gebruikt via de Rabo App of via de browser
  - c naar welk IBAN u geld overboekt
  - d of u eerder geld heeft overgeboekt naar het IBAN waar u geld naar overboekt
  - e of u een voor de betaling relevante limiet overschrijdt.
3. Op het tarieven- en limietenoverzicht worden de limieten voor de verschillende betaalopdrachten voor overboekingen vermeld. In artikel 66 staat welke beveiligingsmiddelen wij kennen om een elektronische handtekening te zetten en waarmee u dus betaalopdrachten kunt ondertekenen.



4. U geeft toestemming voor een overboeking met de signeercode of S-code door de betaalopdracht te ondertekenen. U doet dat met een signeercode of S-code en het intoetsen van de bevestigingstoets.
5. Geeft u een betaalopdracht met de signeercode? Dan moet u op het scherm van de Rabo Scanner controleren of de betaalopdracht gelijk is aan de betaalopdracht die u wilt geven. De betaalopdracht zoals u die op het scherm van de Rabo Scanner ziet wordt namelijk door ons uitgevoerd.
6. U geeft toestemming voor een overboeking met de 5-cijferige code, uw vingerafdruk, uw gezicht of de bevestigingstoets door de betaalopdracht te ondertekenen.  
U doet dit door:
  - a zo nodig eerst de QR-code op het scherm te scannen met de Rabo App of de Rabo App te openen naar aanleiding van een pushbericht
  - b de 5-cijferige code in te toetsen, en/of
  - c u legt uw vinger op de vingerafdrukscanner, en/of
  - d u houdt uw gezicht voor de camera van uw apparaat, en/of
  - e u toetst de bevestigingstoets in.
7. Vragen wij om een extra verificatie? Dan geeft u toestemming door de extra verificatie te doen. Het moment van ontvangst van de extra verificatie geldt als moment van ontvangst van de betaalopdracht.

**Bekijk het tarieven- en limietenoverzicht op onze website. Daar vindt u de afspraken tussen u en ons over bijvoorbeeld limieten die gelden voor verschillende betaalopdrachten.**

8. Wij hebben de betaalopdracht ontvangen zodra wij dat via de online dienst aan u laten weten. Geeft u ons een betaalopdracht met als uitvoerdatum de dag dat u de betaalopdracht geeft? Dan is de opdracht meteen definitief en kunt u deze niet meer intrekken.

### 130. Betalen met iDEAL

1. Een iDEAL-betaling is een overboeking en kan op verschillende manieren opgestart worden. Bijvoorbeeld door op een link op een website te klikken of door een iDEAL QR-code te scannen. Het scannen van een speciale iDEAL QR-code kan bijvoorbeeld in de Rabo App.
2. Het bedrag van de betaalopdracht en eventuele andere gegevens worden meestal automatisch in de betaalopdracht opgenomen. Soms vult u het bedrag van de betaalopdracht zelf in. Controleer of uw gegevens, het IBAN waarvan betaald wordt, het bedrag van de betaalopdracht en eventuele andere gegevens juist zijn. U hoeft het IBAN van de begunstigde niet te controleren bij een iDEAL-betaling. Afspraken over het maken van een profiel bij iDEAL en het delen van gegevens met iDEAL staan in artikel 74 van deze voorwaarden.
3. U geeft toestemming voor een betaalopdracht voor een iDEAL-betaling via Rabo Online Bankieren. Een iDEAL-overboeking is definitief zodra u ingestemd heeft met de betaalopdracht. U kunt deze dan niet meer intrekken.
4. U ondertekent een iDEAL-betaling op dezelfde manieren als u een betaalopdracht voor een overboeking ondertekent. Hoe u dit doet staat hiervoor in artikel 129.

### 131. Betalen via een betaalinitiatiedienstverlener

1. U kunt een betaalinitiatiedienstverlener inschakelen. U kunt dit doen als u uw rekening kunt gebruiken via Rabo Online Bankieren. U kunt dan betaalopdrachten geven ten laste van uw rekening via zo'n betaalinitiatiedienstverlener.
2. De betaalinitiatiedienstverlener is verantwoordelijk voor de diensten die hij aanbiedt. Bijvoorbeeld of u alleen betaalopdrachten kunt geven via een app of ook via een website.
3. Meestal wordt u bij het geven van een betaalopdracht via een betaalinitiatiedienstverlener doorgeleid naar de Rabobank-omgeving. Dan geldt het volgende. U geeft een betaalopdracht op dezelfde manier als u een betaalopdracht voor een overboeking geeft zonder een betaalinitiatiedienstverlener in te schakelen. In artikel 129 staat hoe u toestemming kunt geven voor zo'n betaalopdracht.
4. Betaalopdrachten gegeven via een betaalinitiatiedienstverlener worden verder op dezelfde manier uitgevoerd als betaalopdrachten die u rechtstreeks aan ons geeft, tenzij wij anders met u afgesproken hebben. Heeft u via een

betalinitiatiedienstverlener een betaalopdracht gegeven voor een geagendeerde of periodieke overboeking? En wilt u die betaalopdracht later wijzigen of intrekken? Dan kunt u dat bij ons doen. Als de betalinitiatiedienstverlener die mogelijkheid biedt, kunt u ook daar de betaalopdracht intrekken.

### 132. Betalen met 06-Betalen

1. Als 06-betalen beschikbaar is, geeft u toestemming voor een betaalopdracht met 06-Betalen als volgt:
  - a u gaat naar 'overboeken'
  - b u voert het bedrag in dat u wilt overboeken
  - c u kiest de contactenpersoon uit de contactenlijst in uw telefoon aan wie u geld wilt overboeken
  - d u komt terug in het scherm waarin u de gegevens voor de overboeking invultU kunt met 06-Betalen ook betalen ten laste van andere betaalrekeningen dan de betaalrekening die u aan 06-Betalen gekoppeld heeft.
2. Heeft de contactpersoon aan wie u wilt betalen zich geregistreerd om betalingen via een 06-nummer of e-mailadres te kunnen ontvangen? Dan zoeken wij het IBAN op dat bij dit mobiele telefoonnummer of het e-mailadres hoort. Dit kan ook een rekening bij een andere bank zijn. In uw lijst met contactpersonen in uw telefoon kunt u zien aan welke personen u kunt betalen met een 06-nummer of e-mailadres.
3. Als u de betaalopdracht ingevuld heeft, controleert u de gegevens op het scherm, zoals het bedrag, de naam en het e-mailadres of 06-nummer.  
**Let op:** de naam van de persoon aan wie u gaat betalen kan afwijken van de naam zoals die bij u in de contactenlijst staat.
4. U geeft toestemming voor een betaalopdracht met 06-betalen via Rabo Online Bankieren. Zo'n betaling is definitief zodra u ingestemd heeft met de betaalopdracht. U kunt deze dan niet meer intrekken.
5. U ondertekent een betaalopdracht met 06-betalen op dezelfde manieren als u een betaalopdracht voor een overboeking ondertekent. Hoe u dit doet staat hiervoor in artikel 129.

### 133. Hoe kunt u online betalen met uw nieuwe betaalpas of uw creditcard?

1. Wilt u online betalen met een betaalpas? Dat kan dat alleen als u een nieuwe betaalpas heeft. Deze kunt herkennen aan het PAN dat op de betaalpas staat. Ook moet u de Rabo App of Rabo Online Bankieren kunnen gebruiken.
2. Bij een online betaling met uw betaalpas of creditcard kan u gevraagd worden om de volgende stappen te zetten:
  - a U kiest voor betalen met een betaalpas of creditcard op de website waar u wilt betalen, bijvoorbeeld een online winkel.
  - b U gaat naar Rabo Online Bankieren. Daar staan de details van de betaalpas- of creditcardbetaling waarvoor u toestemming geeft.
  - c U geeft toestemming voor de betaling door de betaalopdracht te ondertekenen. U kunt de betaalopdracht ondertekenen op dezelfde manieren dat u een betaalopdracht voor een overboeking ondertekent, dus bijvoorbeeld met uw 5-cijferige code, vingerafdruk of de signeercode van de Rabo Scanner. U maakt de signeercode dan aan met de betaalpas die hoort bij de rekening waarvan u betaalt of met de creditcard en de Rabo Scanner.
3. Als u de betaalopdracht ondertekend heeft, is deze definitief en kunt u deze niet meer intrekken. Of u via Rabo Online Bankieren of de Rabo App uw betaalopdracht moet ondertekenen, hangt af van verschillende factoren. Bijvoorbeeld het bedrag van de betaling en het land waar de begunstigde gevestigd is.
4. Voor online betalen met de betaalpas of creditcard gelden de betaalpas- en creditcardlimieten. Deze staan op het tarieven- en limietenoverzicht. En dus niet de limieten die gelden voor andere online betalingen zoals betalingen met iDEAL of overboeking.

### 134. Online betalen met uw creditcard en de CVC-code/CVV-code

1. Wilt u online betalen met een creditcard? Dan kan uw toestemming voor de betaling gevraagd worden door uw creditcardnummer, de vervaldatum en het 3-cijferige getal achterop uw creditcard (de CVC-code/CVV-code) op te geven op de website van het bedrijf waaraan u betaalt. En zo nodig ook een signeercode of S-code op de website in te toetsen en te bevestigen. Ook de CVC-code/CVV-code is een beveiligingscode.

Als u de betaalopdracht ondertekend heeft, is deze definitief en kunt u deze niet meer intrekken.

2. De signeercodes of S-code maakt u aan met een Random Reader/Rabo Scanner, uw creditcard en bijbehorende pincode. Alle regels die gelden voor de beveiligingsmiddelen en online betalen gelden ook als u op deze manier betaalt met uw creditcard. Waar in deze artikelen gesproken wordt over betaalpas moet dan creditcard gelezen worden.

### 135. Online betalen met Apple Pay

1. U geeft toestemming voor een online betaling met Apple Pay door te kiezen voor de 'Apple Pay'-knop en vervolgens toestemming te geven voor de betaling met uw vingerafdruk, gezicht of de toegangscode van uw Apple device. Als u deze toestemming heeft gegeven is de betaling definitief en kunt u deze niet meer intrekken.
2. U kunt alleen betalen met Apple Pay op een apparaat waarop u Apple Pay heeft ingesteld.

### 136. Online betalen met Google Pay

In de toekomst kunnen wij het mogelijk maken om ook online betalingen te doen met Google Pay, als de verkoper die mogelijkheid biedt. Wij laten weten wanneer dat mogelijk is en kunnen daarover aanvullende afspraken met u maken als dat nodig is.

### 137. Betalen door akkoord te geven voor de betaling aan de begunstigde

1. U kunt online betalen door de betaling op te starten bij de begunstigde en akkoord te geven bij de begunstigde. Bijvoorbeeld als het gaat om een betaling waarvoor geen 'sterke cliëntauthenticatie' nodig is. Dit kan aan de orde zijn bij de betaling van een laag bedrag of omdat u de begunstigde eerder heeft aangewezen als 'betrouwbare betalingsbegunstigde'. En wij met u hebben afgesproken dat u zo wilt betalen bij die begunstigde.
2. U kunt online betalen door de betaling op te starten bij de begunstigde of via een wallet provider en daar akkoord te geven met 'sterke cliëntauthenticatie'. Dit kan als wij hebben afgesproken met die partij dat die partij sterke cliëntauthenticatie toepast namens ons. En wij met u hebben afgesproken dat u zo wilt betalen.

3. Als u op deze manier betaalt, dan geldt het bewijs dat de begunstigde aanlevert als ons bewijs. Dat betekent dat wij documenten van de begunstigde kunnen gebruiken om te bewijzen dat u heeft ingestemd met de betaalopdracht. Bij deze manieren van betalen geldt ook dat de begunstigde met u nadere afspraken kan maken over de wijze waarop u omgaat met gegevens die u van de begunstigde krijgt. Denk aan een gebruikersnaam en wachtwoord voor de website van de begunstigde. Deze gegevens gelden dan als beveiligingsmiddelen.

### 138. Betalen door uw betaalpas- of creditcardgegevens online achter te laten bij een derde

1. U kunt met een derde afspreken dat hij bedragen in rekening mag brengen op uw betaalpas of creditcard. Dit doet u door uw betaalpas- of creditcardgegevens online achter te laten bij die derde.
2. Hoe u uw betaalpas- of creditcardgegevens achterlaat bij een derde, kan verschillen. Soms tekent u met een beveiligingsmiddel van ons, zoals de 5-cijferige code of een signeercodes die u heeft aangemaakt met uw betaalpas of creditcard en Rabo Scanner.
3. Spreekt u via Rabo Online Bankieren af dat een derde bedragen in rekening mag brengen op uw pas? Dan kan artikel 86 over het recht op terugbetaling van toepassing zijn, bijvoorbeeld als het bedrag dat de derde in rekening heeft gebracht hoger is dan u had verwacht.

## Regels over betalen via post en telefoon

### 139. Hoe betaalt u met een overschrijvingsformulier of met een Acceptgiro?

1. U kunt ons schriftelijk een betaalopdracht geven. Dit doet u met een overschrijvingsformulier of een Acceptgiro (tot 1 juni 2023). Overschrijvingsformulieren kunt u bij ons aanvragen. Een Acceptgiro krijgt u van de begunstigde van de betaalopdracht.
2. Bij sommige schriftelijke betaalopdrachten moet u naar één van onze vestigingen komen om de opdracht te geven. Dit kan alleen tijdens onze openingstijden. Daarbij kunnen wij extra kosten in rekening brengen.

3. Op een overschrijvingsformulier vult u altijd het juiste IBAN en het bedrag van de betaalopdracht in. Ook vult u de naam van de begunstigde in. Zoals staat in artikel 90 voeren wij uw betaalopdracht uit op basis van de door u ingevulde IBAN. Bij een Wereldbetaling kan er een andere unieke identificator zijn.
4. Een Acceptgiro moet u controleren. Zo nodig vult u het bedrag en uw IBAN in.
5. U geeft toestemming voor een schriftelijke betaalopdracht door het overschrijvingsformulier of de Acceptgiro te ondertekenen. Daarna stuurt u het naar ons op. Wij laten u weten naar welk postadres u deze kunt sturen. Wij hebben een overschrijvingsformulier of Acceptgiro ontvangen zodra deze op het juiste postadres is afgeleverd.
6. Zijn aan het versturen van het overschrijvingsformulier of de Acceptgiro kosten verbonden? Bijvoorbeeld voor een postzegel? Dan betaalt u deze kosten.

#### 140. Betalen met Rabofoon

1. Als u Rabofoon kunt gebruiken en Rabofoon voor u geactiveerd is, kunt u daarmee ook betaalopdrachten geven.
2. U geeft de betaalopdracht met de toetsen van de telefoon. Daarna geeft u toestemming voor de betaalopdracht volgens de aanwijzingen van Rabofoon. Wij hebben de betaalopdracht ontvangen zodra onze systemen vastleggen dat u de bevestigingstoets heeft ingetoetst. U kunt deze dan niet meer intrekken. Voor overboekingen met Rabofoon moet het IBAN als unieke identificator gebruikt worden. Als u een overboeking wilt doen via Rabofoon, zetten wij een door u ingevoerd rekeningnummer om in het IBAN van de begunstigde. Als wij dat doen, moet u controleren of dit inderdaad het IBAN van de begunstigde is. Op basis van dit IBAN voeren wij vervolgens de betaalopdracht uit.

#### 141. Betalen via een telefonische betaalopdracht (spoedoverboeking uitgaand in euro)

1. U kunt ons een betaalopdracht voor een spoedbetaling ook telefonisch geven. U geeft toestemming voor een telefonische betaalopdracht door het daarvoor aangegeven telefoonnummer te bellen, onze aanwijzingen te volgen en telefonisch de betaalopdracht te geven. Wij kunnen maatregelen nemen om uw toestemming voor de betaalopdracht te controleren. Vinden wij dat wij

uw toestemming niet voldoende kunnen controleren? Dan mogen wij uw betaalopdracht weigeren.

2. Wij hebben de betaalopdracht ontvangen zodra wij uw telefonische toestemming hebben ontvangen.

## Regels over betalen via incasso

### 142. Incassomachtiging

1. Voordat de incassant een opdracht mag geven voor een incassobetaling, moet hij een incassomachtiging van u hebben om een of meer bedragen van de rekening af te schrijven. Voorafgaand aan het uitvoeren van de incasso controleren wij niet of er sprake is van een incassomachtiging.
2. U kunt een incassomachtiging geven voor één incassobetaling (eenmalige machtiging) of voor meer incassobetalingen (doorlopende machtiging). Een doorlopende machtiging blijft gelden totdat u de incassomachtiging intrekt. Een eerder door u afgegeven machtiging voor een Nederlandse incasso of kansspelincasso geldt ook als incassomachtiging.
3. U geeft toestemming voor incassobetalingen door het geven van een incassomachtiging aan de incassant. Dit kan schriftelijk, door middel van een Digitale Incassomachtiging en door een incassomachtiging te ondertekenen door middel van iDIN ondertekenen. Als u toestemming geeft voor een incassomachtiging, geeft u daarmee ook toestemming aan de bank voor de uitvoering van deze betaalopdrachten.

### 143. Hoe geeft u een incassomachtiging met behulp van iDIN Ondertekenen?

1. U geeft de incassomachtiging met behulp van iDIN Ondertekenen via Rabo Online Bankieren. U kunt dit zowel doen via Rabo Online Bankieren in de browser als door middel van de Rabo App. U tekent de incassomachtiging met iDIN ondertekenen op dezelfde manier als u andere documenten tekent met iDIN ondertekenen van Rabobank. Bijvoorbeeld met de signeercodes of de 5-cijferige code.
2. U kunt ook een incassomachtiging geven voor betalingen ten laste van uw rekening via iDIN ondertekenen van een andere bank. U tekent dan op de manier die de andere bank voorschrijft.



3. Als u een incassomachtiging ondertekent door middel van iDIN ondertekenen, dan wordt niet gecontroleerd of er een algehele incassoblokkade op uw rekening staat. Of dat er een andere reden is waarom de incassobetalingen niet kunnen worden uitgevoerd, zoals een goedkeuringslijst of een blokkade of beperking. U moet dit zelf controleren, net zoals wanneer u een schriftelijke incassomachtiging geeft.
4. Wilt u de rekening wijzigen waarvan de incasso plaatsvindt? Dat kan via de incassant.
5. Kan iemand anders uw rekening gebruiken in Rabo Online Bankieren? Dan kan diegene ook een incassomachtiging met iDIN ondertekenen namens u.

#### 144. Hoe geeft u een Digitale Incassomachtiging en welke gegevens delen wij met de incassant?

1. U geeft de Digitale Incassomachtiging elektronisch via Rabo Online Bankieren in de browser. In de toekomst kan dit wijzigen.
2. U geeft een Digitale Incassomachtiging door deze te ondertekenen met een signeercode of S code en daarna bevestigt u deze met de daarvoor bestemde knop.
3. Staat er een algehele incassoblokkade op uw rekening? Dan kunt u daar geen Digitale Incassomachtiging voor geven.
4. Wilt u de rekening wijzigen waarvan de incasso plaatsvindt? Dat kan via de incassant.
5. Kan iemand anders uw rekening gebruiken in Rabo Online Bankieren? Dan kan diegene ook de Digitale Incassomachtiging geven, inzien, beperken en blokkeren namens u.
6. Wij laten de bank van de incassant weten dat u een Digitale Incassomachtiging heeft gegeven aan een incassant. Ook sturen wij de volgende gegevens mee: de naam van de rekeninghouder en de ondertekenaar(s) en het IBAN van de rekening.
7. De bank van de incassant kan deze informatie weer aan de incassant doorgeven. Hiermee kan de incassant vaststellen dat de Digitale Incassomachtiging van u afkomstig is.

#### 145. Incassobetaling bij ongeoorloofd rood staan

1. Wij mogen een incassobetaling ook uitvoeren als er onvoldoende geld op de rekening staat of er onvoldoende ruimte is in het krediet op de rekening en er door de incassobetaling een ongeoorloofde roodstand ontstaat.
2. Zorgt een incassobetaling voor een ongeoorloofde roodstand? Dan mogen wij tot en met vijf werkdagen na de datum van afschrijving controleren of u nog steeds ongeoorloofd rood staat. Is er na deze vijf werkdagen nog steeds sprake is van een ongeoorloofde roodstand? Dan mogen wij de uitgevoerde incassobetaling laten terugboeken naar uw rekening.

#### 146. Maatregelen voor u en ons bij incasso's

1. U kunt verschillende maatregelen nemen om te voorkomen dat er een of meer incassobetalingen plaatsvinden. U neemt deze maatregelen per rekening. Ook zijn er maatregelen mogelijk als u het niet eens bent met een incassobetaling. In het schema leest u welke maatregelen er zijn, met wie u contact opneemt en of het een maatregel vooraf of achteraf is.



Maatregelen		
<i>Naam maatregel</i>	<i>Regelen via de</i>	<i>Maatregel vooraf of achteraf</i>
Intrekken incassomachtiging	Incassant	Vooraf
Weigeren incasso	Bank (online en via vestiging)	Vooraf
Incassoblokkade of beperking aanbrengen	Bank (online en via vestiging)	Vooraf
Incassanten goedkeuren	Bank (online en via vestiging)	Vooraf
Incasso terugboeken	Bank (online en via vestiging)	Achteraf
Onterechte incasso melden (MOI)	Bank (telefonisch of op via vestiging)	Achteraf

- Ook wij mogen voorkomen dat een incassobetaling plaatsvindt. Daarnaast mogen wij incassobetalingen terugboeken.
- Incassoblokkades en –beperkingen en het goedkeuren van incassanten kunt u instellen via Rabo Online Bankieren in de browser. Zo'n instelling werkt meteen zodra die aan u bevestigd wordt.
- Kunt u geen Rabo Online Bankieren gebruiken voor de rekening? Dan laten wij u weten hoe u een incassoblokkade of –beperking kunt instellen of een incassant kunt goedkeuren. Wij verwerken een incassoblokkade of –beperking binnen enkele dagen nadat wij uw mededeling hebben ontvangen.
- Alleen als u via Rabo Online Bankieren een incassoblokkade voor een land heeft ingesteld, beperkingen heeft ingesteld voor de hoogte of het bedrag van een incasso of incassanten heeft goedgekeurd, ontvangt u via e-mail een melding over incassobetalingen die als gevolg daarvan niet worden uitgevoerd. U ontvangt deze informatie één werkdag voor de uitvoerdatum.

- Let op:** de maatregelen die in deze voorwaarden staan kunnen ervoor zorgen dat de incassobetaling niet plaatsvindt of achteraf ongedaan wordt gemaakt. Echter, als u een betalingsverplichting heeft, heeft het tegenhouden of ongedaan maken van de incassobetaling geen invloed op de betalingsverplichting.

## Maatregelen die u vooraf kunt nemen

### 147.Hoe trekt u een incassomachtiging in bij de incassant?

- U kunt een incassomachtiging intrekken bij de incassant. De incassant mag daarna geen bedragen meer van de rekening laten afschrijven.
- Soms reageert een incassant niet of niet tijdig op het intrekken van de incassomachtiging. Wij kunnen niet zien dat u een incassomachtiging bij de incassant heeft ingetrokken. Wij kunnen daarom niet voorkomen dat incasso's daarna toch worden uitgevoerd.

### 148.Hoe weigert u een incassobetaling?

- Als u een door de incassant gegeven opdracht voor een incassobetaling weigert, wordt de incassobetaling tegengehouden voordat het bedrag van uw rekening afgeschreven wordt.
- U kunt een incasso weigeren via Rabo Online Bankieren en via onze vestiging. Via Rabo Online Bankieren kan dit meestal vanaf de werkdag voorafgaand aan de dag van afschrijving. Via onze vestiging moeten wij een schriftelijke mededeling van de weigering ontvangen voor het einde van de laatste werkdag voorafgaand aan de dag van de incasso. Wij bepalen welke informatie uw weigering moet bevatten.
- Ontvangen wij uw weigering niet op tijd of voldoet deze niet aan de eventuele aanwijzingen? Dan wordt deze als dat kan behandeld als een verzoek tot terugboeking.

### 149.Welke incassoblokkades en incassobeperkingen kunt u met ons afspreken?

- U kunt verschillende soorten incassoblokkades en incassobeperkingen met ons afspreken. U vindt de afgesproken incassoblokkades en –beperkingen in Rabo Online Bankieren in de browser. In de toekomst kunt u deze ook raadplegen in de Rabo App.

2. U kunt een algehele incassoblokkade voor alle incassobetalingen naar alle incassanten met ons afspreken. Dit kan niet via onze online diensten. Neem hiervoor contact met ons op.
3. Wij kennen de volgende incassoblokkades en -beperkingen:
  - a Een blokkade voor incasso's naar een bepaalde incassant die incasseert met een specifieke Incassant ID.
  - b Een blokkade voor incasso's op grond van een specifieke incassomachtiging.
  - c Een incassobeperking op grond van het land vermeld in het Incassant ID (behalve Nederland).
  - d Een beperking voor incasso's op grond van een specifieke incassomachtiging. U kunt per incassomachtiging - een beperking instellen voor een maximum aantal incasso's per kalenderjaar, en/of het maximumbedrag per incasso voor een specifieke incassomachtiging.

#### 150. Wat gebeurt er als u een incassant goedkeurt?

1. U kunt met ons afspreken dat alleen incassobetalingen van door u goedgekeurde incassanten worden uitgevoerd. Dit doet u door incassanten goed te keuren aan de hand van hun Incassant ID. Er wordt dan een zogenaamde 'goedkeuringslijst' voor u gemaakt. Deze kunt u raadplegen in Rabo Online Bankieren.
2. Het gevolg van het goedkeuren van één of meer incassanten is dat alle andere incasso's van alle andere incassanten niet meer uitgevoerd worden.
3. Heeft u een goedkeuring ingesteld voor een incassant? En geeft u een incassomachtiging voor een incasso af aan een nieuwe incassant, bijvoorbeeld schriftelijk of door deze te ondertekenen met iDIN Ondertekenen? Keur deze nieuwe incassant dan goed. Doet u dit niet? Dan worden incassobetalingen aan deze nieuwe incassant niet uitgevoerd, behalve als u de nieuwe incassant gemachtigd heeft via een Digitale Incassomachtiging. Deze nieuwe incassant wordt dan automatisch goedgekeurd.
4. Heeft een incassant meer Incassant ID's? Bijvoorbeeld omdat de incassant een bedrijf is dat meer soorten diensten aan u verleent? Dan worden alleen die incasso's uitgevoerd waarbij het goedgekeurde Incassant ID vermeld staat.
5. Keurt u één of meer incassanten goed? Dan komen alle eventueel door u ingestelde incassoblokkades en -beperkingen voor die rekening te vervallen.

Wel kunt u bij de goedgekeurde incassanten nog incassobeperkingen op aantal of bedrag afspreken. Ook kunt u nog een algehele incassoblokkade met ons afspreken.

6. Trekt u alle goedkeuringen van alle incassanten in? Dan kunnen alle incassanten incasseren van de rekening zonder dat er incassoblokkades en -beperkingen gelden.

## Maatregelen die u achteraf kunt nemen

#### 151. Hoe kunt u een incassobetaling laten terugboeken op uw verzoek?

1. U kunt ons vragen een uitgevoerde incassobetaling terug te boeken. Uw verzoek om terugboeking moet uiterlijk binnen 56 kalenderdagen door ons zijn ontvangen. De terugboekingstermijn start na de dag waarop de incassobetaling van de rekening is afgeboekt.
2. Uw verzoek tot terugboeken kunt u via Rabo Online Bankieren of schriftelijk doen. Via Rabo Online Bankieren gebruikt u de knop 'terugboeken' die staat onder de transactiedetails. In uw schriftelijke verzoek vermeldt u de datum van de afschrijving en het bedrag van de incasso, naam en IBAN van de incassant en uw eigen IBAN.  
Wij kunnen voorschriften geven voor het terugboeken van een incassobetaling. Wij boeken de incassobetaling terug op de rekening als uw mededeling volledig is, aan de eventuele voorschriften voldoet en tijdig door ons is ontvangen.

#### 152. Hoe doet u een melding voor een onterechte incasso?

1. Een incassobetaling is onterecht als de incassant daarvoor geen geldige incassomachtiging van u heeft op het moment dat de incassobetaling van de rekening wordt afgeboekt. Een incassomachtiging kan bijvoorbeeld niet geldig zijn omdat deze niet gegeven is op één van de drie manieren zoals beschreven in deze voorwaarden.
2. Is volgens u sprake van een onterechte incassobetaling? Dan moet u ons dit in ieder geval binnen dertien maanden na de datum waarop de incassobetaling van de rekening is afgeboekt mededelen. Na deze dertien maanden heeft u in ieder geval geen recht meer op terugbetaling.

3. U moet ons dit meedelen door middel van een 'melding onterechte incasso'. Wij mogen voorschriften geven voor deze melding. U kunt een 'melding onterechte incasso' doen via Rabo Online Bankieren of door contact met ons op te nemen.
4. Ontvangen wij uw melding binnen de terugboekingstermijn? Dan behandelen wij uw mededeling als een verzoek tot terugboeken. Daarna behandelen wij hem als een melding onterechte incasso.
5. Als uw melding volledig is, aan de eventuele voorschriften voldoet en tijdig door ons is ontvangen, onderzoeken wij of er sprake is van een onterechte incasso. Daarom kunnen wij onder andere de incassomachtiging opvragen bij de incassant. Wij streven ernaar dat onderzoek binnen één maand uit te voeren. Voor de uitvoering van dat onderzoek hebben wij de medewerking van de incassant en de bank van de incassant nodig. Wij delen u de uitslag van het onderzoek mee. Als wij vinden dat er sprake is van een onterechte incassobetaling, boeken wij het bedrag van de incassobetaling terug op de rekening.

## Maatregelen voor de bank

### 153. Wij kunnen een incassobetaling weigeren

1. Wij weigeren een opdracht tot incassobetaling uit te voeren als er sprake is van een incassoblokkade op uw verzoek. Wij kunnen een incassobetaling weigeren als er sprake is van een incassoblokkade op ons initiatief.
2. De andere redenen om een incassobetaling te weigeren zijn dezelfde als de redenen om een betaalopdracht te weigeren. Deze staan in artikel 82.

### 154. Wij mogen een incassobetaling terugboeken

1. Wij kunnen een uitgevoerde incassobetaling ook terugboeken naar uw rekening. Als wij een incassobetaling terugboeken wordt het eerder van uw rekening afgeboekte bedrag weer naar uw rekening teruggeboekt. Wij mogen dit doen als wij mogen weigeren een betaalopdracht uit te voeren. De redenen om een betaalopdracht te weigeren, staan in artikel 82.
2. De termijn waarbinnen wij een incassobetaling mogen terugboeken is vijf werkdagen. Deze termijn start de dag na de dag waarop de incassobetaling van de rekening is afgeboekt.

### 155. Wanneer mogen wij een algehele incassoblokkade aanbrengen?

In bepaalde situaties mogen wij zelf een algehele incassoblokkade voor alle incassobetalingen van alle incassanten op uw rekening aanbrengen. Wij mogen zo'n blokkade alleen aanbrengen als er sprake is van een weigeringsgrond als beschreven in artikel 82. We laten het u weten als we dit gaan doen.

## Geld ontvangen

### 156. Hoe ontvangt u geld op de rekening door bijboeking?

1. Wij boeken geld dat wordt overgeboekt bij op de rekening nadat wij dat geld en de voor bijboeking benodigde informatie hebben ontvangen. Bijboeking vindt plaats op werkdagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen.
2. Is het geld overgeboekt met een snelle Eurobetaling (Instant Payment)? Dan vindt bijboeking plaats op elke dag van de week.
3. Is het overgeboekte geld afkomstig van een rekening die in Nederland bij Rabobank wordt aangehouden? Dan vindt bijboeking plaats op elke dag van de week.
4. Heeft u een nieuwe rekening bij ons? En maakt u daarvoor gebruik van de overstapservice met uw betaalrekening bij Rabobank als nieuwe rekening? Dan kunnen wij een melding tonen aan een betaler die ook een rekening heeft bij Rabobank. Deze melding vertelt dat u overgestapt bent, een rekening bij Rabobank heeft en wat het IBAN van die rekening is. De betaler kan er dan voor kiezen de betaalopdracht aan te passen. Wij voeren die betaling uit op basis van het IBAN. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de keuze die de betaler hierbij maakt. Dus ook niet of hij wel of niet eerst de betaalopdracht aanpast.
5. Ontvangen wij geld voor u in een andere muntsoort dan de muntsoort van uw rekening? Dan wisselen wij het geld om in de muntsoort van uw rekening. Hoe wij dit doen staat in artikel 88 van deze voorwaarden.
6. In artikel 82 staat wanneer wij de uitvoering van een betaalopdracht mogen weigeren. Als dat van toepassing is, kunnen wij in die gevallen ook niet of later bijboeken. Dit geldt voor alle manieren waarop u geld kunt ontvangen op de rekening.

### 157. Hoe ontvangt u geld op uw rekening met een Rabo Betaalverzoek?

1. Via Rabo Online Bankieren kunt u een betaalverzoek maken. Hiermee kunt u een ander op een gemakkelijke manier vragen een bedrag aan u te betalen. Het Rabo Betaalverzoek deelt u via communicatiekanalen zoals sms, een QR-code of een online berichtendienst.
2. De persoon die het betaalverzoek van u ontvangt, kan dat betalen met iDEAL. Kan diegene iDEAL niet gebruiken? Bijvoorbeeld omdat zijn bank dit niet aanbiedt? Dan kan diegene het betaalverzoek ook niet betalen. In de toekomst kan een betaalverzoek mogelijk ook op een andere manier betaald worden, bijvoorbeeld met een Eurobetaling.
3. Is er betaald met een betaalverzoek? Dan vindt bijboeking plaats op elke dag van de week.

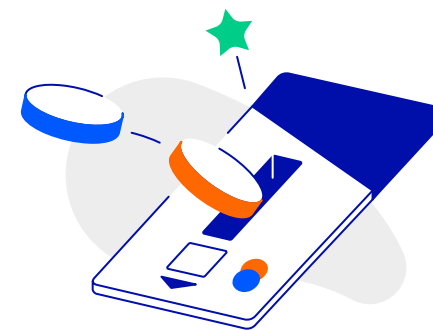
### 158. Hoe ontvangt u geld op uw rekening via uw betaalpas?

In de toekomst is het mogelijk om geld te ontvangen op uw betaalrekening via uw betaalpas. De betaler moet dan onder meer kunnen betalen naar een PAN. Ook moet u een nieuwe betaalpas hebben. U herkent een nieuwe betaalpas aan het PAN dat op de pas staat.

### 159. Hoe werkt retourpinnen met de betaalpas of digitale pas?

1. U mag uw pas gebruiken voor retourpinnen bij daarvoor geschikte betaalautomaten. Met retourpinnen kan een ander, bijvoorbeeld een bedrijf, u bijvoorbeeld een eerder met een pas betaald bedrag terugbetalen. Als wij met retourpinnen een bedrag voor u ontvangen, boeken wij dat bedrag bij op de rekening waaraan de pas gekoppeld is die u gebruikt bij het retourpinnen. Buiten Europa moet u - als de betaalautomaat daarom vraagt - ook uw pincode intoetsen.
2. Bij retourpinnen krijgt u een bon. Hierop moet staan: datum en tijd van de retourpintransactie, het nummer van de betaalautomaat, het bedrag en een vermelding dat de transactie goedgekeurd is. Soms staat ook nog een handtekening van de betaler, dus van het bedrijf, op de bon. Vraag na een retourpintransactie om de bon van de betaalautomaat (dus niet alleen die van de kassa). Controleer de bon op bovenstaande punten en bewaar deze.

3. Zelfs als u een bon heeft waarop staat dat de retourpintransactie is goedgekeurd, kunnen wij niet beloven dat het bedrag wordt bijgeboekt op uw rekening. Als dat niet gebeurt, kunnen wij de bank van de betaler, dus de bank van het bedrijf, wel vragen om betaling. De bank van de betaler bepaalt of er terugbetaald wordt.
4. Het bijboeken van het bedrag van de retourpintransactie vindt niet plaats als de bank van de betaler dat niet goed vindt, bijvoorbeeld omdat de betaler failliet is of zijn betalingsverplichtingen niet nagekomen is.
5. Als er geen bijboeking plaatsvindt, kunt u ons dat laten weten. Wij starten dan de procedure 'niet ontvangen retourpintransactie'. U levert de bon aan waarop staat dat de retourpintransactie is goedgekeurd. Aan die bon kunnen wij zien welke bank wij namens u kunnen vragen om de retourpintransactie alsnog uit te voeren.
6. De bank van de betaler beoordeelt dit verzoek. Wij spelen daar verder geen rol in.
7. U kunt ook gebruikmaken van retourpinnen in landen buiten Europa waarvan wij niet met u afgesproken hebben dat u daar geld kunt opnemen uit de geldautomaat of betalingen kunt doen bij de betaalautomaat met uw betaalpas.
8. Nadat wij dat geld en de voor bijboeking benodigde informatie hebben ontvangen, boeken wij het bij op uw rekening. Deze boeking vindt plaats tijdens verwerkingsuren op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen. Het bijboeken van het bedrag vindt op zijn vroegst de volgende werkdag plaats.





# Contant geld

## 160.Hoe neemt u contant geld op met de betaalpas of creditcard bij een geldautomaat?

1. Met de betaalpas of creditcard kunt u contant geld opnemen bij een geldautomaat. De aanbieder van de geldautomaat bepaalt welke biljetten u kunt opnemen.
2. U geeft toestemming voor de opname door het invoeren van de betaalpas of creditcard in de geldautomaat, het intoetsen van uw pincode en het kiezen van het bedrag. Na het intoetsen van de bevestigingstoets, kunt u de opname niet meer intrekken.
3. Houd er rekening mee dat aan het opnemen van contant geld extra kosten verbonden kunnen zijn. Als u contant geld opneemt, is er sprake van de opname van contant geld met een betaalpas of creditcard in Euro. U kunt ook een opname doen in een vreemde valuta met een betaalpas of creditcard.

## 161.Hoe neemt u contant geld op met de creditcard bij de balie van een bank?

1. Accepteert een andere bank uw creditcard voor contante opnames? Bijvoorbeeld in het buitenland? Dan kunt u aan de balie contant geld opnemen met uw creditcard.
2. U geeft toestemming voor de opname door het plaatsen van uw handtekening op de opnamebon. Dat is de bon waarop de gegevens over de opname staan vermeld.
3. Houd er rekening mee dat aan het opnemen van contant geld extra kosten verbonden zijn.

## 162.Hoe neemt u contant geld op met de betaalpas bij de muntrolautomaat?

1. U kunt met de betaalpas en pincode contant geld in munten opnemen bij een muntrolautomaat. Dit geldt als een opname via een geldautomaat.
2. U geeft toestemming voor de opname bij de muntrolautomaat door het invoeren van de betaalpas in de muntrolautomaat en het intoetsen van uw pincode en de bevestigingstoets. Na het intoetsen van de bevestigingstoets, kunt u de opname niet meer intrekken.

## 163.Hoe neemt u in de toekomst contactloos geld op?

1. In de toekomst is het soms mogelijk om contant geld op te nemen bij een geldautomaat zonder dat u hierbij uw betaalpas of creditcard in de geldautomaat invoert. U kunt dan contactloos geld opnemen. U kunt niet bij alle geldautomaten contactloos geld opnemen.
2. U geeft toestemming voor een contactloze geldopname door uw betaalpas, creditcard, digitale pas of ander voorwerp waarmee u kunt betalen dichtbij de geldautomaat te houden, uw pincode in te toetsen en de bevestigingstoets in te toetsen. Neemt u contant geld op met een digitale pas op uw mobiele telefoon of uw smartwatch? Dan kunt u voor de geldopname soms ook toestemming geven met dezelfde beveiligingsmiddelen als waarmee u met dat apparaat kunt betalen bij een betaalautomaat. Zoals uw vingerafdruk, gezicht, iris, patroon of toegangscode van het apparaat. Als u goedkeuring heeft gegeven voor de geldopname, kunt u deze niet meer intrekken.
3. Er is één limiet per betaalpas of creditcard voor alle geldopnames samen. Voor de limiet worden meegeteld:
  - Geldopnames waarbij u uw betaalpas of creditcard invoert in de geldautomaat
  - Contactloze geldopnames met uw betaalpas of creditcard bij de geldautomaat
  - Contactloze geldopnames met een digitale pas gekoppeld aan de hiervoor bedoelde betaalpas of creditcard.

U vindt de limiet voor geldopnames op het tarieven- en limietenoverzicht. Door de aanbieder van de geldautomaat kunnen aanvullende limieten gehanteerd worden.

## 164.Heeft u noodgeld in het buitenland nodig?

1. Als u in het buitenland uw pas niet meer kunt gebruiken, kunnen wij u in bepaalde situaties contant geld verstrekken. Dat heet noodgeld of 'emergency cash'. Dit noodgeld krijgt u van een door ons aan te wijzen buitenlandse bank of andere buitenlandse instelling. Of wij u noodgeld geven hangt onder meer af van uw betaalpakket. Beperkingen in wet- en regelgeving in het buitenland kunnen er ook voor zorgen dat wij u geen noodgeld kunnen verstrekken.

Meer informatie over dit noodgeld en de voorschriften die daarvoor gelden, vindt u op [rabobank.nl/noodgeld](https://www.rabobank.nl/noodgeld).

2. U geeft toestemming voor het ontvangen van noodgeld door het aan te vragen en door bij de door ons aangewezen buitenlandse bank of buitenlandse instelling te tekenen voor ontvangst van dit noodgeld. U betaalt het noodgeld terug doordat wij dit afboeken van de rekening, ook als u daardoor ongeoorloofd rood komt te staan.

Noodgeld in het buitenland nodig? Kijk op [rabobank.nl/noodgeld](https://www.rabobank.nl/noodgeld) wat er mogelijk is.

#### 165. Hoe kunt u contant geld storten via een afstortapparaat?

1. U kunt bij afstortapparaten van Geldmaat contant geld in euro storten. Een afstortautomaat kan geschikt zijn voor munten, voor bankbiljetten of voor allebei. U moet de aanwijzingen op het afstortapparaat opvolgen.
2. U geeft toestemming voor het storten van contant geld door uw betaalpas in te voeren in het afstortapparaat en uw pincode en de bevestigingstoets in te toetsen.
3. U kunt het geld storten op een rekening van u bij Rabobank. Dit kan als u contant kunt storten op die rekening.
4. Gebruikt u een afstortautomaat van Geldmaat? Dan gebruikt u altijd uw betaalpas en pincode. Biljetten kunt u alleen storten op uw eigen rekening. Munten kunt u storten op uw eigen rekening of op de rekening van een aantal goede doelen.
5. Worden bij het storten via een afstortapparaat bankbiljetten aangetroffen die gecontroleerd moeten worden door De Nederlandsche Bank (DNB)? Bijvoorbeeld omdat het vermoeden bestaat dat ze vals zijn of omdat ze beschadigd zijn? Dan mogen wij deze bankbiljetten achterhouden, zonder het bedrag hiervan bij te boeken op de door u opgegeven rekening. Wij mogen de vermoedelijk valse biljetten overdragen aan de autoriteiten. Ook mogen wij aangifte doen. Heeft de bijboeking al plaatsgevonden, en wordt later geconstateerd dat deze biljetten gecontroleerd moeten worden door DNB? Dan mogen wij deze bijboeking weer ongedaan maken. Pas als DNB de achtergehouden biljetten onderzocht heeft en vastgesteld heeft dat ze niet vals zijn, is de bijboeking definitief. U krijgt van ons de uitslag van het onderzoek van DNB.

6. Wij bepalen welke biljetten u kunt storten door middel van de afstortautomaat. Voor het contant storten kunnen wij limieten hanteren. Deze vindt u op het tarieven- en limietenoverzicht. Deze limiet kan gelden per rekening en/of voor alle rekeningen van u bij ons gezamenlijk. Wij kunnen de limiet die voor u geldt wijzigen. Als wij dit doen, laten wij dit twee maanden vooraf weten.
7. Wij mogen kosten in rekening brengen voor het contant storten van geld. Op het tarieven- en limietenoverzicht staan deze kosten vermeld. Wij mogen de kosten voor het contant storten achteraf van de rekening afboeken of in mindering brengen op het gestorte bedrag.

# *Hoofdstuk 7*

## *Krediet op de rekening en Krediet op creditcard*



# Bepalingen voor Krediet op Betaalrekening

## 166. Inleiding

Als u een Krediet op Betaalrekening heeft, dan gelden voor dat krediet de volgende regels. Voor dit krediet heeft u een betaalrekening nodig. Hiervoor betaalt u kosten.

## 167. Regels over het gebruik van uw krediet

1. U spreekt met ons een kredietlimiet af. Met het krediet mag u tot de kredietlimiet rood staan op de rekening. U kunt het krediet bijvoorbeeld gebruiken om betalingen van de rekening te doen. Of om geld op te nemen van de rekening.
2. Het krediet is doorlopend: u kunt dus opnemen, terugbetalen en weer opnemen. Behalve als wij iets anders met u hebben afgesproken.
3. Wij mogen altijd bepalen dat u het krediet niet mag gebruiken. Ook mogen wij altijd de kredietlimiet verlagen. Als wij dit doen, zullen wij u dat zo snel mogelijk laten weten.
4. Bent u met meer rekeninghouders? Dan kan iedere rekeninghouder afzonderlijk het krediet gebruiken.
5. Het krediet heeft geen vaste einddatum, behalve als wij dat met u afgesproken hebben.
6. U mag altijd boetevrij (extra) terugbetalen, zowel het gehele gebruikte krediet of een deel daarvan.

## 168. Wat moet u betalen voor uw krediet?

1. U betaalt rente over het bedrag dat u rood staat op uw rekening. Dit noemen wij de debetrente.
2. Wij berekenen de debetrente per dag. Wij bepalen verder:
  - a Hoe wij de debetrente berekenen.
  - b Over welke periode wij de debetrente met u afrekenen, bijvoorbeeld per maand.
  - c Welke valutadatum wij gebruiken. Dit is de datum waarop wij de debetrente administratief verwerken. Dat kan een andere datum zijn dan de datum waarop wij de debetrente bij u afboeken.

Wij mogen de manier waarop wij de debetrente berekenen, de periode waarop wij de debetrente met u afrekenen en de valutadatum die wij gebruiken, altijd wijzigen.

## 169. Hoe is de variabele rente opgebouwd?

1. De debetrente is variabel. Wij kunnen de hoogte van de debetrente altijd wijzigen. De variabele rente is opgebouwd uit de volgende componenten: een basistarief, opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten, eventueel individuele risico-opslagen, doorlopende kosten (bijvoorbeeld administratie- en beheerkosten) en een winstopslag.
2. Wij kunnen de hoogte van ieder van de verschillende componenten altijd wijzigen. Daardoor kan de variabele (debet)rente altijd wijzigen. Wij laten het u weten als de rente wijzigt.
3. Wij kunnen componenten waaruit de variabele rente bestaat, wijzigen, verwijderen en toevoegen als de wet ons dat toestaat.
4. Per krediet of kredietvorm kan er een ander variabel tarief gelden.

## 170. Hoe betaalt u de debetrente?

Wij mogen de debetrente van de rekening afboeken. Ook als hierdoor een ongeoorloofde roodstand ontstaat. Wij mogen de debetrente ook op een andere manier aan u in rekening brengen.

## 171. Uw jaarlijks kostenpercentage en totale te betalen bedrag

1. Het jaarlijks kostenpercentage geeft aan wat u jaarlijks aan kosten betaalt voor uw krediet, weergegeven als percentage van de kredietlimiet. Ook is er het door u te betalen bedrag. In de wet staat dat wij u deze informatie moeten geven. Ook moeten wij aangeven welke rekenkundige aannames wij hierbij hebben gebruikt.
2. Het 'totale te betalen bedrag' is de optelsom van de kredietlimiet en alle kosten die u voor uw krediet moet betalen, zoals debetrente en de kosten van het goedkoopste betaalpakket dat wij aanbieden.
3. Voor de berekening van het jaarlijks kostenpercentage en het 'totale te betalen bedrag' gaan wij ervan uit dat:
  - a De debetrente en de kosten gedurende de gehele looptijd gelijk blijven aan de debetrente en de kosten die zijn vermeld in uw overeenkomst.

- b U het hele krediet in één keer opneemt op de datum waarop het krediet is aangegaan.
- c U geen heropnames doet van het krediet.
- d U niet extra terugbetaalt op het krediet.
- e De maandbedragen elke maand gelijk zijn.
- f De maandbedragen op tijd worden betaald en er dus geen betalingsachterstanden zijn.
- g U alle overige verplichtingen uit hoofde van uw overeenkomst correct nakomt.
- h Het krediet in drie maanden is terugbetaald.
- i U het goedkoopste betaalpakket heeft dat wij aanbieden.

Dit zijn puur rekenkundige aannames die wij gebruiken om het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag voor u te berekenen bij het afsluiten van de overeenkomst. Het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag kunnen wijzigen. Door een wijziging van de kosten, bijvoorbeeld de kosten van het goedkoopste betaalpakket dat wij aanbieden of de debetrente, wijzigen ook het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag. Wij stellen de hoogte van het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag vast.

#### 172. Welke regels gelden voor uw maandbedrag?

1. U spreekt met ons een maandbedrag af. Als u het krediet gebruikt, moet u ons dit bedrag elke maand betalen totdat u alles heeft betaald.
2. Met het maandbedrag betaalt u de rente. Is er dan nog een deel van uw maandbedrag over? Dan betaalt u hiermee het gebruikte krediet terug.
3. Wij moeten het maandbedrag uiterlijk op de laatste dag van de maand ontvangen. In uw overeenkomst kunnen wij met u een andere betaaldatum afspreken. Wij mogen de betaaldatum altijd wijzigen.
4. Wij mogen altijd de hoogte van het maandbedrag wijzigen, bijvoorbeeld als de rente wijzigt.

#### 173. U betaalt een maandbedrag niet of niet op tijd

Betaalt u een maandbedrag meer dan twee maanden niet? Dan stellen wij u in gebreke.

U krijgt dan een laatste gelegenheid om vóór een bepaalde datum te betalen. Betaalt u dan nog niet? Dan eindigt het krediet, is het gebruikte krediet onmiddellijk opeisbaar en moet u ons alles meteen betalen. Ook kan het betekenen dat u extra kosten moet betalen.

#### 174. Staat u meer rood dan de kredietlimiet?

1. Dan is er sprake van “een overschrijding” of “ongeoorloofd roodstaan”. Hierna gebruiken wij hiervoor het woord “ongeoorloofd roodstaan”. U moet hierover ‘debetrente bij ongeoorloofd roodstaan’ betalen; deze is variabel en kunnen wij altijd wijzigen. De debetrente bij ongeoorloofd roodstaan kan hoger zijn dan de debetrente die geldt voor uw krediet. Artikel 168 en 169 zijn ook van toepassing op de opbouw van- en de (wijze van) berekening van de debetrente bij ongeoorloofd roodstaan. Het bedrag van de ongeoorloofde roodstand is onmiddellijk opeisbaar. Daarbij is geen ingebrekestelling of andere formaliteit nodig. Dat betekent dat u het bedrag van deze ongeoorloofde roodstand meteen aan ons moet terugbetalen, zonder dat wij daar om hoeven te vragen.
2. Is het afboeken van de debetrente over het gebruikte krediet de reden dat u meer rood staat dan de kredietlimiet? Dan stellen wij u in gebreke door u te vragen het bedrag van de afgeboekte debetrente die de ongeoorloofde roodstand heeft veroorzaakt vóór een bepaalde datum te betalen. Als u dan nog niet betaalt, brengen wij u over het bedrag dat u aan ons moet betalen vertragsrente in rekening.

#### 175. Vertragsrente

- a. Moet u ons een bedrag betalen? En bent u daar te laat mee? Dan stellen wij u in gebreke. U krijgt dan een laatste gelegenheid om vóór een bepaalde datum te betalen. Als u dan nog niet betaalt, brengen wij vanaf dat moment over het bedrag dat u aan ons moet betalen vertragsrente in rekening.
- b. Is het gebruikte krediet opeisbaar geworden? Dan betaalt u over het gebruikte krediet tot het moment van opeisbaarheid de debetrente. Daarna moet u vertragsrente betalen.



- c. Ook de vertragingsrente is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De hoogte van de vertragingsrente is gelijk aan de hoogte van de debetrente. Artikel 168 en 169 zijn ook van toepassing op de opbouw van- en de (wijze van) berekening van de vertragingsrente.

#### 176. Blokkeren en voorwaarden voor nieuwe opnames

1. Wij mogen het krediet blokkeren voor nieuwe opnames. Bijvoorbeeld als u een betalingsachterstand heeft. Ook mogen wij altijd de kredietlimiet verlagen. Wij vertellen u dan waarom.
2. Wij mogen voorwaarden stellen om het krediet te mogen gebruiken. Bijvoorbeeld dat u éérst actuele gegevens over uw inkomsten en lasten aan ons doorgeeft. Wij beoordelen dan of wij het verantwoord vinden dat u een opname doet.

#### 177. Meer rekeninghouders: afspraken over de hoofdelijke aansprakelijkheid

1. Is een krediet aan meer rekeninghouders verstrekt? Dan hoeven wij maar één van u te informeren. U moet elkaar meteen laten weten welke informatie wij aan één van u geven. Deze informatie geldt voor ieder van u. Ieder van u mag namens de ander mededelingen aan ons doen.
2. Is een ander ook aansprakelijk voor het krediet? Dan hoeven wij die ander niet apart te informeren. U moet die ander laten weten welke informatie wij u hebben gegeven. Deze informatie geldt namelijk ook voor die ander.
3. U mag ieder apart rechten uitoefenen en verplichtingen nakomen die te maken hebben met het krediet. Ieder van u kan dit zonder de ander doen. Ieder van u is hieraan gebonden. Is een ander ook aansprakelijk voor het krediet? Dan is die ander ook gebonden. Hetzelfde geldt ook na het overlijden van één van u of van de ander die ook aansprakelijk is.
4. Als een krediet in een gemeenschap valt, geldt ook wat hiervoor onder 3 staat. En ook als deze gemeenschap wordt verdeeld.
5. Iedere rekeninghouder is hoofdelijk aansprakelijk. Dit betekent het volgende. Wij kunnen iedere rekeninghouder aanspreken om:
  - a het krediet, de rente en kosten helemaal aan ons te betalen, en
  - b alle verplichtingen uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden helemaal na te komen.

6. Wij kunnen bepalen dat één van de rekeninghouders niet meer aansprakelijk is. Of dat de ex-echtgenoot of de ex-geregistreerde partner van een rekeninghouder niet meer aansprakelijk is. In deze gevallen blijven de andere rekeninghouders hoofdelijk aansprakelijk.
7. Overlijdt een rekeninghouder? Dan zijn zijn erfgenamen hoofdelijk aansprakelijk. Wat dit betekent, staat hiervoor onder lid 5 van dit artikel.
8. Krijgt u een vordering op een andere rekeninghouder in verband met het krediet? Dan is uw vordering achtergesteld op onze vorderingen op die andere rekeninghouder. Dat wil zeggen dat eerst onze vorderingen helemaal betaald moeten zijn. Pas daarna mag u uw vordering innen.

#### 178. U heeft bedenktijd bij het afsluiten van een krediet

1. U mag het afsluiten van het krediet of een verhoging van het krediet binnen veertien dagen na het afsluiten terugdraaien. Laat ons dit dan weten. Bent u met meer rekeninghouders? Dan mag iedere rekeninghouder het krediet of de verhoging terugdraaien.
2. Bedenkt u zich en heeft u het krediet in de tussentijd al gebruikt? Dan moet u het gebruikte krediet (of in geval van verhoging: het gebruikte deel van de verhoging) binnen dertig dagen daarna aan ons terugbetalen. U moet dan ook de verschuldigde debetrente betalen. Betaalt u niet binnen dertig dagen terug? Dan mogen wij extra kosten, zoals de wettelijke rente en incassokosten, in rekening brengen.

#### 179. Wat gebeurt er als u het krediet opzegt?

1. U mag het krediet altijd opzeggen. Het krediet eindigt dan. U moet dan alles wat u aan ons verschuldigd bent, meteen aan ons betalen. Bent u met meer rekeninghouders? Dan mag iedere rekeninghouder het krediet opzeggen.
2. Gaat u niet akkoord met een wijziging van deze algemene voorwaarden? En zegt u daarom het krediet op? Dan hoeft u het gebruikte krediet niet in één keer terug te betalen. U mag dan ook in de met u afgesproken maandbedragen terugbetalen.

#### 180. Wij zeggen het krediet op

Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Hiervoor geldt een opzegtermijn van twee maanden. U mag het gebruikte krediet dan in de afgesproken maandbedragen terugbetalen.

### 181. Wanneer eindigt het krediet meteen en moet alles meteen terugbetaald worden?

In de volgende situaties eindigt het krediet meteen, zónder opzegtermijn en zónder dat wij u dat van tevoren hoeven te laten weten en moet alles meteen betaald worden:

- a U wordt failliet verklaard.
- b De wettelijke schuldsaneringsregeling wordt op u van toepassing verklaard.
- c U heeft ons bewust onjuiste informatie gegeven om het krediet te krijgen en wij zouden u het krediet niet of op andere voorwaarden hebben gegeven als u ons juist had geïnformeerd.
- d Wij vinden dat de bankrelatie met u een gevaar is voor de integriteit van ons of de financiële sector. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude of als de goede naam van ons of van andere banken wordt aangetast.
- e Wij vinden dat u niet voldoet aan sanctiewet- of regelgeving zoals opgelegd of vastgesteld door de Verenigde Naties, de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten, of een andere partij die volgens de wet, verdrag of op een andere manier bevoegd is zulke regels op te stellen.  
Wij bepalen wat valt onder sanctiewet of -regelgeving en ook of de betreffende partij bevoegd is zulke regels op te stellen.
- f U woont niet meer in Nederland of wij mogen aannemen dat u binnen enkele maanden niet meer in Nederland woont.
- g U overlijdt en wij verwachten met goede reden dat uw erfgenamen de verplichtingen uit het krediet niet nakomen.

### 182. Wanneer kunnen wij het krediet meteen beëindigen en mag het gebruikte krediet in maandbedragen terugbetaald worden?

In de volgende situaties kunnen wij het krediet beëindigen zónder opzegtermijn en zónder u dat van tevoren te laten weten:

- a U overlijdt en wij verwachten dat uw erfgenamen de verplichtingen uit het krediet nakomen.
- b U wordt onder curatele gesteld.
- c Uw vermogen of een deel daarvan wordt onder bewind of beheer gesteld.
- d Er wordt beslag gelegd op uw inkomen of uw vermogen.
- e U doet een beroep op de gemeentelijke schuldhulpverlening of doet een voorstel voor een minnelijke schuldsanering.

- f Uw faillissement is aangevraagd.
- g Voor u is de wettelijke schuldsaneringsregeling aangevraagd.
- h U bent vermist of het vermoeden bestaat dat u bent overleden.
- i U doet niet wat wij hebben afgesproken.

In deze gevallen mag het gebruikte krediet in de afgesproken maandbedragen terugbetaald worden.

### 183. Bureau Kredietregistratie (BKR)

1. Wij zijn aangesloten bij BKR. Wij mogen informatie over u opvragen bij BKR. Soms moeten wij informatie over u opvragen. Bijvoorbeeld wanneer u ons om een lening vraagt. Dit noemen we een BKR-toetsing.
2. Bepaalde zaken moeten wij melden bij BKR. Bijvoorbeeld de hoogte van de lening die wij u geven (positieve registratie). Of dat u één of meer verplichtingen niet nakomt. Bijvoorbeeld als u niet op tijd betaalt (negatieve registratie). Moeten wij een negatieve BKR-melding doen? Dan kan dit nadelige gevolgen voor u hebben. Bijvoorbeeld als u opnieuw geld wilt lenen of een huis wilt kopen. Het kan gebeuren dat u dan geen nieuwe lening krijgt.
3. In deze gevallen verwerken wij uw persoonsgegevens. BKR slaat deze gegevens ook op in het Centraal Krediet Informatiesysteem.  
Meer informatie over het BKR vindt u op [bkr.nl](http://bkr.nl). U kunt hier ook meer lezen over de rechten die u heeft over uw registratie bij het BKR. Heeft u hier vragen over? Dan kunt u ook contact met ons opnemen.

## Bepalingen voor Krediet op Creditcard

### 184. Inleiding

Als u een Krediet op uw Creditcard heeft, dan gelden voor dat krediet de volgende regels.

### 185. Regels over het gebruik van uw krediet

1. U spreekt met ons een kredietlimiet af. Met het krediet mag u tot de kredietlimiet creditcardtransacties verrichten.

U kunt het krediet alleen gebruiken met de creditcard. Het bedrag van iedere betaling of opname met de creditcard brengen wij ten laste van het krediet.

2. Het krediet is doorlopend: u kunt het krediet dus gebruiken, terugbetalen en weer gebruiken. Het krediet heeft geen vaste einddatum, behalve als wij dat met u afgesproken hebben.

#### 186. Wat moet u betalen voor het krediet?

1. U betaalt rente over het bedrag dat u van uw krediet gebruikt. Dit noemen wij de debetrente.
2. Wij berekenen de debetrente per dag. Wij bepalen verder:
  - a Hoe wij de debetrente berekenen.
  - b Over welke periode wij de debetrente met u afrekenen, bijvoorbeeld per maand.
  - c Welke valutadatum wij gebruiken. Dit is de datum waarop wij de debetrente administratief verwerken. Dat kan een andere datum zijn dan de datum waarop wij de debetrente met u afrekenen.

Wij mogen de manier waarop wij de debetrente berekenen, de periode waarop wij de debetrente met u afrekenen en de valutadatum die wij gebruiken, altijd wijzigen.

3. U hoeft geen debetrente te betalen als u het gebruikte krediet aflost binnen veertien dagen na de datum van het transactieoverzicht waarop het gebruikte krediet staat vermeld. U betaalt het gebruikte krediet terug door dit over te boeken naar het IBAN dat op het transactieoverzicht staat.

#### 187. Hoe is de variabele rente opgebouwd?

1. De debetrente is variabel. Wij kunnen de hoogte van de debetrente altijd wijzigen. De variabele rente is opgebouwd uit de volgende componenten: een basistarief, opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten, eventueel individuele risico-opslagen, doorlopende kosten (bijvoorbeeld administratie- en beheerkosten) en een winstopslag.
2. Wij kunnen de hoogte van ieder van de verschillende componenten altijd wijzigen. Daardoor kan de variabele (debet)rente altijd wijzigen. Wij laten het u weten als de rente wijzigt.

3. Wij kunnen componenten waaruit de variabele rente bestaat, wijzigen, verwijderen en toevoegen als de wet ons dat toestaat.
4. Per krediet of kredietvorm kan er een ander variabel tarief gelden.

#### 188. Hoe betaalt u de debetrente?

Aan het einde van iedere periode brengen wij de debetrente ten laste van het krediet. Ook als u hierdoor boven de kredietlimiet komt. Wij mogen de debetrente ook op een andere manier aan u in rekening brengen.

#### 189. Uw jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag

1. Het jaarlijks kostenpercentage geeft aan wat u jaarlijks aan kosten betaalt voor uw krediet weergegeven als percentage van de kredietlimiet. Ook is er het totale door u te betalen bedrag. In de wet staat dat wij u deze informatie moeten geven. Ook moeten wij aangeven welke rekenkundige aannames wij hierbij hebben gebruikt.
2. Het 'totale te betalen bedrag' is de optelsom van de kredietlimiet en alle kosten die u voor uw krediet moet betalen, zoals debetrente en de kosten van het goedkoopste betaalpakket dat wij aanbieden.
3. Voor de berekening van het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag gaan wij ervan uit dat:
  - a De debetrente en de kosten gedurende de gehele looptijd gelijk blijven aan de debetrente en de kosten die zijn vermeld in de overeenkomst.
  - b U het hele krediet in één keer opneemt op de datum waarop het krediet is aangegaan.
  - c U geen heropnames doet van het krediet.
  - d U niet extra terugbetaalt op het krediet.
  - e De maandbedragen elke maand gelijk zijn.
  - f De maandbedragen op tijd worden betaald en er dus geen betalingsachterstanden zijn.
  - g U alle overige verplichtingen uit hoofde van uw overeenkomst correct nakomt.
  - h Het krediet in 12 maanden is terugbetaald.
  - i U het goedkoopste betaalpakket heeft dat wij aanbieden.

Dit zijn puur rekenkundige aannames die wij gebruiken om het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag voor u te berekenen bij het afsluiten

van de overeenkomst. Het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag kunnen wijzigen. Door een wijziging van de kosten, bijvoorbeeld de kosten van het goedkoopste betaalpakket dat wij aanbieden of de debetrente, wijzigen ook het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag. Wij stellen de hoogte van het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag vast.

#### 190. Welke regels gelden voor uw maandbedrag

1. U spreekt met ons een maandbedrag af. Als u het krediet gebruikt, moet u ons dit bedrag elke maand betalen totdat u alles heeft betaald.
2. Met het maandbedrag betaalt u de rente. Is er dan nog een deel van uw maandbedrag over? Dan betaalt u hiermee het gebruikte krediet terug.
3. Wij moeten het maandbedrag op de laatste dag van de door ons vastgestelde periode ontvangen. In de overeenkomst kunnen wij met u een andere betaaldatum afspreken. Wij mogen de betaaldatum altijd wijzigen. Wij mogen het maandbedrag afboeken van de inningsrekening. Ook als u hierdoor ongeoorloofd rood komt te staan op de inningsrekening.
4. Wij mogen altijd de hoogte van het maandbedrag wijzigen, bijvoorbeeld als de rente wijzigt.

#### 191. Terugbetalen zonder boete

1. U mag altijd terugbetalen. Zowel geheel als gedeeltelijk. U kunt dit alleen doen door dit bedrag over te boeken naar het IBAN dat op het transactieoverzicht staat. U hoeft dan geen boete te betalen.
2. Betaalt u een bedrag extra terug? Dan blijft uw maandbedrag gelijk.

#### 192. U betaalt een maandbedrag niet of niet op tijd

Betaalt u een maandbedrag meer dan twee maanden niet? Dan stellen wij u in gebreke.

U krijgt dan een laatste gelegenheid om vóór een bepaalde datum te betalen.

Betaalt u dan nog niet? Dan eindigt het krediet, is het gebruikte krediet onmiddellijk opeisbaar en moet u ons alles meteen betalen. Ook kan het betekenen dat u extra kosten moet betalen.

#### 193. Wat gebeurt er als er meer krediet gebruikt is dan de kredietlimiet?

1. Dan is er sprake van een overschrijding. U bent hierover 'debetrente bij overschrijding' verschuldigd. De debetrente bij overschrijding is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De debetrente bij overschrijding kan hoger zijn dan de debetrente. Artikel 186 en 187 zijn ook van toepassing op de opbouw van- en de (wijze van) berekening van de debetrente bij overschrijding.
2. Het bedrag van de overschrijding is onmiddellijk opeisbaar. Daarbij is geen ingebrekestelling of andere formaliteit nodig. Dat betekent dat u het bedrag van deze overschrijding meteen aan ons moet terugbetalen, zonder dat wij daar om hoeven te vragen.
3. Is het afboeken van debetrente de reden dat het krediet boven de kredietlimiet komt? Dan stellen wij u in gebreke door u te vragen het bedrag van de afgeboekte debetrente die de overschrijding heeft veroorzaakt voor een bepaalde datum te betalen. Als u dan nog niet betaalt, brengen wij u over het bedrag dat u aan ons moet betalen vertragsrente in rekening.

#### 194. Vertragsrente

1. Moet u ons een bedrag betalen? En bent u daar te laat mee? Dan stellen wij u in gebreke. U krijgt dan een laatste gelegenheid om vóór een bepaalde datum te betalen. Als u dan niet betaalt brengen wij vanaf dat moment over het bedrag dat u aan ons moet betalen vertragsrente in rekening.
2. Is het gebruikte krediet opeisbaar geworden? Dan betaalt u over het gebruikte krediet tot het moment van opeisbaarheid de debetrente. Daarna moet u vertragsrente betalen.
3. Ook de vertragsrente is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De hoogte van de vertragsrente is gelijk aan de hoogte van de debetrente. Artikel 186 en 187 zijn ook van toepassing op de opbouw van- en de (wijze van) berekening van de vertragsrente.

#### 195. Blokkeren en voorwaarden voor nieuwe opnames

1. Wij mogen bepalen dat u het krediet niet mag gebruiken en het krediet blokkeren. Bijvoorbeeld als u een betalingsachterstand heeft. Ook mogen wij altijd de kredietlimiet verlagen. Wij vertellen u dan waarom.

2. Wij mogen voorwaarden stellen om het krediet te mogen gebruiken. Bijvoorbeeld de voorwaarde dat u éérst actuele gegevens over uw inkomsten en lasten aan ons geeft. Wij kunnen dan beoordelen of wij het verantwoord vinden dat u het krediet gebruikt.

#### 196. Wat gebeurt er als u het krediet opzegt?

1. U mag het krediet altijd opzeggen. Het krediet eindigt dan. U moet dan alles wat u aan ons verschuldigd bent, meteen aan ons betalen. Bent u met meer rekeninghouders? Dan mag iedere rekeninghouder het krediet opzeggen door dit ons mede te delen.
2. Gaat u niet akkoord met een wijziging van deze algemene voorwaarden? Dan hoeft u het gebruikte krediet niet in één keer terug te betalen. U mag dan ook in de met u afgesproken maandbedragen terugbetalen.

#### 197. Wij zeggen het krediet op

Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Hiervoor geldt een opzegtermijn van twee maanden. U mag het krediet dan in de afgesproken maandbedragen terugbetalen.

#### 198. Wanneer eindigt het krediet meteen en moet alles meteen terugbetaald worden?

In de volgende situaties eindigt het krediet meteen, zónder opzegtermijn en zónder dat wij u dat van tevoren hoeven te laten weten en moet alles meteen betaald worden:

- a U wordt failliet verklaard.
- b De wettelijke schuldsaneringsregeling wordt op u van toepassing verklaard.
- c U heeft ons bewust onjuiste informatie gegeven om het krediet te krijgen en wij zouden u het krediet niet of op andere voorwaarden hebben gegeven als u ons juist had geïnformeerd.
- d Wij vinden dat de bankrelatie met u een gevaar is voor de integriteit van ons of de financiële sector. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude of als de goede naam van ons of van andere banken wordt aangetast.
- e Wij vinden dat u niet voldoet aan sanctiewet of -regelgeving zoals opgelegd of vastgesteld door de Verenigde Naties, de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten, of een andere partij die volgens de wet, verdrag of op een andere manier bevoegd is zulke regels op te stellen.

Wij bepalen wat valt onder sanctiewet of -regelgeving en ook of de betreffende partij bevoegd is zulke regels op te stellen.

- f U woont niet meer in Nederland of wij mogen aannemen dat u binnen enkele maanden niet meer in Nederland woont.
- g U overlijdt en wij verwachten met goede reden dat uw erfgenamen de verplichtingen uit het krediet niet nakomen.

#### 199. Wanneer kunnen wij het krediet meteen beëindigen en mag het gebruikte krediet in maandbedragen terugbetaald worden?

In de volgende situaties kunnen wij het krediet beëindigen zónder opzegtermijn en zónder u dat van tevoren te laten weten.

- a U overlijdt en wij verwachten dat uw erfgenamen de verplichtingen uit het krediet nakomen.
- b U wordt onder curatele gesteld.
- c Uw vermogen of een deel daarvan wordt onder bewind of beheer gesteld.
- d Er wordt beslag gelegd op uw inkomen of uw vermogen.
- e U doet een beroep op de gemeentelijke schuldhulpverlening of doet een voorstel voor een minnelijke schuldsanering.
- f Uw faillissement is aangevraagd.
- g Voor u is de wettelijke schuldsaneringsregeling aangevraagd.
- h U bent vermist of het vermoeden bestaat dat u bent overleden.
- i U doet niet wat wij hebben afgesproken. Dit kunnen ook afspraken zijn over iets anders dan het krediet.

In deze gevallen mag het gebruikte krediet in de afgesproken maandbedragen terugbetaald worden.

#### 200. Bureau Kredietregistratie (BKR)

1. Wij zijn aangesloten bij BKR. Wij mogen informatie over u opvragen bij BKR. Soms moeten wij informatie over u opvragen. Bijvoorbeeld wanneer u ons om een lening vraagt. Dit noemen we een BKR-toetsing.
2. Bepaalde zaken moeten wij melden bij BKR. Bijvoorbeeld de hoogte van de lening die wij u geven (positieve registratie). Of dat u één of meer verplichtingen niet nakomt. Bijvoorbeeld als u niet op tijd betaalt (negatieve registratie). Moeten wij



een negatieve BKR-melding doen? Dan kan dit nadelige gevolgen voor u hebben. Bijvoorbeeld als u opnieuw geld wilt lenen of een huis wilt kopen. Het kan gebeuren dat u dan geen nieuwe lening krijgt.

3. In deze gevallen verwerken wij uw persoonsgegevens. BKR slaat deze gegevens ook op in het Centraal Krediet Informatiesysteem.

Meer informatie over het BKR vindt u op [bkr.nl](https://www.bkr.nl). U kunt hier ook meer lezen over de rechten die u heeft over uw registratie bij het BKR.

Heeft u hier vragen over? Dan kunt u ook contact met ons opnemen.

## Bepalingen voor het Rabo HypotheekKrediet en de Rabo KeuzePlusHypotheek

### 201. Regels over het gebruik van uw krediet

1. U spreekt met ons een kredietlimiet af. U mag tot dit bedrag het krediet gebruiken. Bijvoorbeeld om betalingen van de rekening te doen. Of om geld op te nemen van de rekening.
2. Het krediet is doorlopend: u kunt dus opnemen, terugbetalen en weer opnemen. Behalve als wij iets anders met u hebben afgesproken.
3. Bent u met meer rekeninghouders? Dan kan iedere rekeninghouder afzonderlijk het krediet gebruiken.
4. Het krediet heeft geen vaste einddatum, behalve als wij dat met u afgesproken hebben.

### 202. Meer rekeninghouders: afspraken over de hoofdelijke aansprakelijkheid

1. Is een krediet aan meer rekeninghouders verstrekt? Dan hoeven wij maar één van u te informeren. U moet elkaar meteen laten weten welke informatie wij aan één van u geven. Deze informatie geldt voor ieder van u. Ieder van u mag namens de ander mededelingen aan ons doen.
2. Is een ander ook aansprakelijk voor het krediet? Dan hoeven wij die ander niet apart te informeren. U moet die ander laten weten welke informatie wij u hebben gegeven. Deze informatie geldt namelijk ook voor die ander.
3. U mag ieder apart rechten uitoefenen en verplichtingen nakomen die te maken hebben met het krediet. Ieder van u kan dit zonder de ander doen. Ieder van u

is hieraan gebonden. Is een ander ook aansprakelijk voor het krediet? Dan is die ander ook gebonden. Hetzelfde geldt ook na het overlijden van één van u of van de ander die ook aansprakelijk is.

4. Als een krediet in een gemeenschap valt, geldt ook wat hiervoor onder 3 staat. En ook als deze gemeenschap wordt verdeeld.
5. Iedere rekeninghouder is hoofdelijk aansprakelijk. Dit betekent het volgende. Wij kunnen iedere rekeninghouder aanspreken om:
  - a. het krediet, de rente en kosten helemaal aan ons te betalen, en
  - b. alle verplichtingen uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden helemaal na te komen.
  - c. Wij kunnen bepalen dat één van de rekeninghouders niet meer aansprakelijk is. Of dat de ex-echtgenoot of de ex-geregistreerde partner van een rekeninghouder niet meer aansprakelijk is. In deze gevallen blijven de andere rekeninghouders hoofdelijk aansprakelijk.
6. Overlijdt een rekeninghouder? Dan zijn zijn erfgenamen hoofdelijk aansprakelijk. Wat dit betekent, staat hiervoor onder lid 5 van dit artikel.
7. Krijgt u een vordering op een andere rekeninghouder in verband met het krediet? Dan is uw vordering achtergesteld op onze vorderingen op die andere rekeninghouder. Dat wil zeggen dat eerst onze vorderingen helemaal betaald moeten zijn. Pas daarna mag u uw vordering innen.

### 203. Wat moet u betalen voor uw krediet?

1. U betaalt rente over het bedrag dat u van uw krediet opneemt. De rente is variabel en kan dalen of stijgen. Wij kunnen de hoogte van de rente altijd wijzigen. Meer hierover leest u in artikel 204 onder 'Hoe is de variabele rente opgebouwd'.
2. De rente berekenen wij per maand. Bij de berekening van de rente gaan wij ervan uit dat:
  - een maand 30 dagen heeft, en
  - een jaar 360 dagen heeft.
3. Ook bepalen wij welke valutadatum wij gebruiken. De valutadatum is de datum waarop wij de rente administratief verwerken. Dat kan een andere datum zijn dan de datum waarop wij de rente bij u afboeken. Wij mogen de manier waarop wij de rente berekenen en de valutadatum die wij gebruiken aanpassen.

#### 204. Hoe is de variabele rente opgebouwd?

1. De variabele rente is opgebouwd uit de volgende componenten: een basistarief, opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten, eventuele individuele risico-opslagen, doorlopende kosten (bijvoorbeeld administratie- en beheerkosten) en een winstopslag. Op [rabobank.nl/variabele-hypotheekrente](https://www.rabobank.nl/variabele-hypotheekrente) leest u meer over de opbouw van de rente.
2. Wij kunnen de hoogte van ieder van de verschillende componenten altijd wijzigen. Daardoor kan de variabele rente altijd wijzigen. Als de variabele rente wijzigt, laten wij u dit weten.
3. Wij kunnen componenten waaruit de variabele rente bestaat, wijzigen, verwijderen en toevoegen als de wet ons dat toestaat.
4. Per krediet of kredietvorm kan er een ander variabel tarief gelden.
5. U mag altijd zonder vergoeding (extra) aflossen op het gebruikte krediet.

#### 205. Terugbetalen zonder vergoeding

U mag het gebruikte krediet altijd terugbetalen. Zowel geheel als gedeeltelijk. U hoeft dan geen vergoeding te betalen.

#### 206. Welke afspraken zijn er over betalingen?

1. De bedragen die u aan ons moet betalen, boeken wij af van uw betaalrekening bij ons. Ook als er daardoor sprake is van ongeoorloofd roodstaan. Behalve als wij met u andere afspraken over betaling hebben gemaakt. Kunnen wij niet afboeken van de betaalrekening? Dan moet u ons een incassomachtiging geven. Dat is een machtiging om één of meer bedragen van uw betaalrekening af te laten boeken. De betaalrekening waarvan wij de bedragen afboeken, moet (mede) op uw naam staan. En u moet die betaalrekening kunnen gebruiken. Wij laten u dan minimaal zeven werkdagen van tevoren weten wanneer wij de bedragen afboeken. Wij mogen deze termijn veranderen. Als wij dat doen, laten wij u dat van tevoren weten. Stopt de incassomachtiging? En kunnen wij niet afboeken van uw betaalrekening bij ons? Dan moet u ons meteen een nieuwe incassomachtiging geven. U moet ervoor zorgen dat u voldoende saldo heeft op uw rekening om de bedragen te kunnen afboeken.

2. Kunnen wij de bedragen niet afboeken van uw betaalrekening bij ons of innen via een incassomachtiging? En moeten wij u daarvoor een nota sturen of u op een andere wijze om een betaling vragen? Dan kunnen wij u iedere keer de kosten in rekening brengen voor het opmaken en versturen van de nota en de verwerking van de betaling. Sturen wij u een nota? Dan moet u ons betalen door het bedrag over te maken naar de rekening die wij aangeven.
3. Betaalt u ons een bedrag? Dan bepalen wij waarvoor wij dat bedrag gebruiken, bijvoorbeeld om de rente te betalen, een deel van het krediet terug te betalen, of kosten of andere bedragen te betalen. Als u meerdere schulden bij ons heeft, kunnen wij ook bepalen welke schuld eerst wordt terugbetaald. Dit kunnen wij ook bepalen als wij geld ontvangen door uitwinning van de zekerheden voor uw schulden of op een andere manier geld van u of van een ander voor uw schulden ontvangen.
4. U mag de rente niet vooruitbetalen.

#### 207. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

Dan moet u ons met ingang van dat moment wettelijke rente betalen over het bedrag dat niet op tijd betaald is. Daarnaast moet u ons de kosten betalen die wij maken. Meer informatie over deze kosten leest u in artikel 209.

#### 208. Uw krediet en de belasting

1. Het afsluiten van een krediet kan gevolgen hebben voor de belasting die u betaalt. Of en hoeveel belasting u betaalt, hangt onder andere af van:
  - Waarvoor u het krediet gebruikt
  - Waarvoor u het onderpand gebruikt
  - Uw persoonlijke situatie, en
  - De belastingregels. Deze regels kunnen veranderen.
2. Wij kunnen u geen belastingadvies geven over uw krediet. Daarvoor kunt u naar een belastingadviseur gaan.
3. Wij zijn niet aansprakelijk voor de belastingregels die gelden voor uw krediet. Ook niet als u een belastingvoordeel misloopt. Of nadeel lijdt. U moet zelf op tijd en juist aangifte doen voor uw belasting.

## 209. Wie betaalt de belasting en kosten?

- a. Moet er belasting betaald worden die te maken heeft met het krediet? Dan moet u die betalen.
- b. U moet ons onder meer de volgende kosten betalen:
  - Alle kosten die te maken hebben met het krediet.
  - Alle kosten die te maken hebben met zekerheden voor het krediet
  - Alle kosten van invordering en uitwinning. Ook als we hiervoor naar de rechter moeten.

Het gaat om de werkelijke kosten die wij intern maken. Bijvoorbeeld de arbeidskosten van de medewerker die hier mee bezig is. Of om de werkelijke kosten die wij maken voor het inschakelen van derden. Wij moeten u laten zien hoe hoog de werkelijke kosten zijn.

## 210. Welke regels gelden voor informatie over uw situatie?

1. Wij kunnen u op elk moment vragen om stukken waaruit uw inkomen en/of vermogen blijkt. Bijvoorbeeld als wij samen met u willen kijken of uw krediet nog bij u past. Of om te beoordelen of wij het verantwoord vinden dat u een opname doet. Wij kunnen bepalen welke stukken dat moeten zijn, denk bijvoorbeeld aan een loonstrook. Op basis van deze beoordeling mogen wij het krediet opzeggen zonder opzegtermijn of de kredietlimiet verlagen. Opzeggen kan geheel of gedeeltelijk.
2. Gedeeltelijk opzeggen betekent dat uw krediet voor dit deel eindigt. Uw kredietlimiet wordt dan lager. Is het gebruikte krediet hoger dan uw nieuwe kredietlimiet? Dan kunnen wij dit gedeelte meteen opeisen. Geheel opzeggen betekent dat uw krediet helemaal eindigt. We kunnen dan het gebruikte krediet meteen opeisen. Ook als u ons niet of niet op tijd de stukken geeft, mogen wij het krediet zonder opzegtermijn geheel of gedeeltelijk opzeggen. En het gebruikte krediet geheel of gedeeltelijk meteen opeisen. In dit geval mogen wij ook uw krediet tijdelijk blokkeren zodat u geen nieuwe opnames meer kunt doen. Wij bepalen voor hoelang. U kunt altijd terugbetalen zonder vergoeding. In deze situaties houden wij ons aan wat wij in artikel 215 lid 3 met u afspreken.
3. Verandert uw situatie of gebeurt er iets? En denkt u dat dit belangrijk voor ons kan zijn? Dan moet u ons dat meteen laten weten, zonder dat wij u daarom vragen. Dit moet u ook doen bij een van de gebeurtenissen uit artikel 215.

4. Vragen wij u om meer informatie of bepaalde bewijsstukken? Dan moet u ons die informatie of bewijsstukken meteen geven.

## 211. Aan wie mogen wij informatie geven?

1. Wij mogen een andere rekeninghouder of een zekerheidgever altijd informatie geven over:
  - U
  - het krediet
  - andere rechten die te maken hebben met het krediet, zoals een pandrecht of een hypotheekrechtDeze informatie mogen wij ook aan anderen geven. Die anderen moeten wel te maken hebben met het onderwerp waar zij de informatie over krijgen. Die anderen kunnen ook rechtsopvolgers van ons zijn of partijen aan wie wij zekerheid verstrekken.
2. Wij mogen deze informatie ook geven aan andere onderdelen van de Rabobank Groep. De Rabobank Groep bestaat uit:
  - Rabobank
  - de dochterondernemingen van Rabobank, en
  - onderdelen waarin Rabobank een deelneming heeft.
3. Die informatie mogen wij aan die andere onderdelen geven om ons werk zo goed mogelijk te kunnen doen. Bijvoorbeeld om:
  - de afspraken die wij met u gemaakt hebben, te kunnen uitvoeren
  - u zo goed mogelijk te kunnen adviseren
  - analyses te kunnen doen naar de betaalbaarheid van uw krediet
  - ervoor te zorgen dat de financiële sector veilig en betrouwbaar blijft
  - te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen die ons worden opgelegd en
  - risico-analyses te doen die ons helpen bij het vaststellen van de kapitaaleisen.Wij kunnen hiervoor ook informatie gebruiken die wij van u hebben met betrekking tot een ander product of dienst, bijvoorbeeld van uw betaalrekening. Of gegevens van u gebruiken die wij op andere gronden mogen krijgen, bijvoorbeeld gegevens van het Bureau Kredietregistratie (BKR).
4. Daarnaast kunnen wij ook informatie verstrekken aan andere derden, zoals bijvoorbeeld aan Autoriteit Financiële Markten (AFM), De Nederlandsche Bank

(DNB) en Europese Centrale Bank (ECB) om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen die ons worden opgelegd.

#### 212. Marktwaaarde, verlaging van de kredietlimiet en verplicht terugbetalen

1. Als wij daar een reden voor hebben, kunnen wij de marktwaaarde van het onderpand laten taxeren. Dit mogen wij maximaal één keer per jaar laten doen. Behalve als wij met u andere afspraken hierover hebben gemaakt. De marktwaaarde is de verwachte verkoopwaarde van het onderpand. U moet de kosten van taxatie betalen. Als u niet of niet op tijd meewerkt aan de taxatie, mogen wij het krediet tijdelijk blokkeren zodat u geen nieuwe opnames meer kunt doen. Wij bepalen voor hoelang. In deze situatie mogen wij het krediet ook geheel of gedeeltelijk zonder opzegtermijn opzeggen. En het gebruikte krediet geheel of gedeeltelijk meteen opeisen.
2. Vinden wij de marktwaaarde van het onderpand te laag in verhouding tot de kredietlimiet (samen met eventuele overige hypothecaire leningen en kredieten op het onderpand)? Dan kunnen wij op basis van deze beoordeling het krediet opzeggen zonder opzegtermijn. Wij kunnen geheel of gedeeltelijk opzeggen. Gedeeltelijk opzeggen: uw krediet eindigt voor dit deel en uw kredietlimiet wordt dan lager. Is het gebruikte krediet hoger dan uw nieuwe kredietlimiet? Dan kunnen wij dit gedeelte meteen opeisen. Geheel opzeggen: uw krediet eindigt helemaal. We kunnen dan het gebruikte krediet meteen opeisen. U kunt altijd terugbetalen zonder vergoeding.
3. In de hiervoor in lid 1 en lid 2 bedoelde situaties houden wij ons aan wat wij in artikel 215 lid 3 met u afspreken.

#### 213. Wat gebeurt er als u het krediet opzegt?

U mag het krediet altijd opzeggen door ons dit mee te delen. Door de opzegging is het gebruikte krediet onmiddellijk opeisbaar. Dat betekent dat u het gebruikte krediet meteen en in één keer aan ons moet terugbetalen.

#### 214. Wij zeggen het krediet op

1. Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Behalve als wij met u andere afspraken hierover hebben gemaakt. Wij kunnen het krediet bijvoorbeeld opzeggen als u het

krediet niet gebruikt. Hierbij geldt een opzegtermijn van twee maanden. U kunt na afloop van de opzegtermijn het krediet niet meer gebruiken.

2. Zeggen wij het krediet op omdat wij de relatie met u beëindigen? Dan kunnen wij opzeggen zonder opzegtermijn. U kunt het krediet dan niet meer gebruiken. Wij kunnen het gebruikte krediet direct opeisen. U moet binnen drie maanden nadat wij het krediet hebben opgezegd en opgeëist, alles aan ons terugbetalen.

#### 215. Hoe kan het krediet eindigen?

1. In een aantal gevallen kunnen wij het krediet opeisen. Soms kan dit direct zonder dat wij u dat van tevoren laten weten. In andere gevallen laten wij u van tevoren weten dat wij het krediet opeisen. Gaan wij over tot opeising van uw krediet of is het krediet direct opeisbaar?  
Dan moet u:
  - het krediet helemaal aan ons terugbetalen, en
  - alle rente en kosten die u nog moet betalen over het krediet aan ons betalen.
2. In de volgende gevallen is het krediet automatisch direct opeisbaar, zonder dat wij u dat van tevoren hoeven te laten weten:
  - U wordt failliet verklaard,
  - Aan u wordt surseance van betaling verleend, of
  - Een wettelijke schuldsaneringsregeling wordt op u van toepassing verklaard.U moet dan alles meteen in één keer aan ons terugbetalen.
3. Onder lid 4 worden gevallen genoemd waarin wij uw krediet kunnen opeisen. Als zo'n geval zich voordoet, nemen wij eerst contact met u op. En kijken wij samen met u of een oplossing mogelijk is. Is dit niet het geval? Dan kunnen wij overgaan tot opeising van uw krediet. Voordat wij dit besluit nemen, maken wij een belangenafweging. Daarbij houden wij rekening met uw situatie en omstandigheden, maar ook met de belangen van de bank. Als wij op grond van deze belangenafweging vinden dat het niet redelijk is om op te eisen, zullen wij dit niet doen.
4. Wanneer kunnen wij uw krediet opeisen?
  - a U of de zekerheidgever doet niet wat wij met u of hem hebben afgesproken over het krediet of de zekerheid. Er is bijvoorbeeld sprake van een ongeoorloofde roodstand. Of u betaalt ons niet of niet op tijd. Dit kunnen ook afspraken zijn die over andere zaken gaan dan het krediet dat we opeisen.

- b De zekerheidgever:
  - Wordt failliet verklaard,
  - Aan de zekerheidgever wordt surseance van betaling verleend, of
  - Een wettelijke schuldsaneringsregeling wordt op de zekerheidgever van toepassing verklaard.
- c U of de zekerheidgever:
  - Overlijdt,
  - Woont niet meer in Nederland. Of zal binnen een paar maanden niet meer in Nederland wonen,
  - Is vermist of het vermoeden bestaat dat u of de zekerheidgever is overleden, of
  - Wordt onder curatele gesteld.
- d Een volgende regeling wordt door of voor u of de zekerheidgever aangevraagd:
  - Faillissement,
  - Surseance van betaling, of
  - Een wettelijke schuldsaneringsregeling.
- e Een schuldeisersakkoord wordt door of voor u of de zekerheidgever aangeboden.
- f Het vermogen van u of de zekerheidgever wordt onder bewind of beheer gesteld.
- g Er wordt beslag gelegd op het vermogen van u of de zekerheidgever. Of er wordt op een andere manier verhaal gezocht op het vermogen van u of de zekerheidgever.
- h Uw woning of een ander goed waarop zekerheid is gegeven:
  - Wordt overgedragen, onteigend, gevorderd of verbeurd verklaard,
  - Krijgt een andere maatregel van bestuursdwang opgelegd,
  - Raakt beschadigd of gaat voor een deel of helemaal verloren,
  - Wordt veel minder waard,
  - Krijgt een andere bestemming volgens het bestemmingsplan,
  - Gebruikt u of de zekerheidgever voor een ander doel dan het doel op het moment waarop u of de zekerheidgever zekerheid aan ons gaf, of
  - Wordt niet meer bewoond of zal binnen een paar maanden niet meer bewoond zijn.
- i Een vergunning die nodig is om uw woning te bouwen, verbouwen of te gebruiken, ontbreekt. Of vervalt of wordt ingetrokken. Of iemand doet dingen die niet mogen volgens zo'n vergunning.
- j Iemand oefent een retentierecht uit op uw woning.
- k Er is zekerheid gegeven op een schip en:
  - Een klassecertificaat dat nodig is om het schip te bouwen, verbouwen of te gebruiken, ontbreekt. Of vervalt of wordt ingetrokken. Of iemand doet dingen die niet mogen volgens zo'n certificaat,
  - De classificatie of nationaliteit van het schip verandert, of
  - De teboekstelling van het schip is niet juist gebeurd.
- l Er is zekerheid gegeven op een appartementsrecht. En de vereniging van appartementseigenaren besluit:
  - De akte van splitsing of het reglement aan te passen,
  - Het appartementsgebouw te slopen, of
  - De splitsing op te heffen.
  - Of u of de zekerheidgever mag het appartementsrecht niet meer gebruiken.
- m Er is zekerheid gegeven op een recht van erfpacht of opstal en:
  - Dat recht is geëindigd,
  - Er wordt verwacht dat dit recht eindigt,
  - De voorwaarden van dat recht wijzigen, of
  - De zekerheidgever doet niet wat hij moet doen volgens dat recht van erfpacht of opstal.
- n Het krediet is bestemd voor de bouw of verbouwing van uw woning en wij vinden dat:
  - De bouw of verbouwing van uw woning stopt,
  - De bouw of verbouwing van uw woning niet in het juiste tempo gaat,
  - De bouw of verbouwing van uw woning niet volgens het bouwplan verloopt,
  - Het bouwplan wordt aangepast, of
  - Het geld van dat krediet voor iets anders wordt gebruikt dan de bouw of verbouwing van uw woning.



- o Bij het krediet hoort een bouwdepot en:
  - Wij vinden dat u het geld van het bouwdepot niet voor de bouw of verbouwing van uw woning gebruikt of heeft gebruikt,
  - U stuurt ons de nota's die horen bij betalingen die u van het bouwdepot heeft gedaan niet toe als wij daarom vragen,
  - Wij vinden dat uit de nota's die u ons stuurt die horen bij betalingen die u van het bouwdepot heeft gedaan, niet voldoende blijkt dat u het geld in het bouwdepot heeft gebruikt voor de bouw of verbouwing van uw woning,
  - U heeft niet eerst uw eigen geld gebruikt voor de bouw of verbouwing van uw woning, terwijl wij dat wel met u hadden afgesproken, of
  - U zegt het bouwdepot op.
- p Een verzekering moet aan ons worden verpand en:
  - Deze verzekering is niet afgesloten op het moment dat wij met u hebben afgesproken,
  - Deze verzekering voldoet niet aan de voorwaarden die wij aan deze verzekering stellen,
  - Deze verzekering is niet op tijd aan ons verpand, of
  - Ons pandrecht is niet eerste in rang.
- q Een verzekering is aan ons verpand en:
  - De premie is niet of niet op tijd betaald,
  - Deze verzekering eindigt,
  - De verzekeringsmaatschappij past de voorwaarden aan, of
  - De noodregeling of het faillissement van de verzekeringsmaatschappij wordt uitgesproken.
- r Een zekerheidgever is een rechtspersoon. En deze rechtspersoon fuseert, splitst of wordt ontbonden.
- s U of een andere rekeninghouder of zekerheidgever heeft ons iets verteld dat niet waar is. Of heeft ons iets niet verteld dat wel belangrijk voor ons kan zijn. Ook als wij hier niet specifiek naar hebben gevraagd.
- t Wij vinden dat onze relatie met u of met de zekerheidgever een gevaar is of kan zijn voor de integriteit of de reputatie van de financiële sector of ons. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude of als onze goede naam of die van andere financiële instellingen wordt aangetast of kan worden aangetast. Of als u ons daarover geen informatie geeft als wij u daarom vragen.

- u U voldoet niet aan sanctiewet of -regelgeving zoals opgelegd of vastgesteld door:
  - de Verenigde Naties,
  - de Europese Unie,
  - het Verenigd Koninkrijk,
  - de Verenigde Staten, of
  - een andere partij die volgens de wet, verdrag of op een andere manier bevoegd is zulke regels op te stellen.
 Wij bepalen wat sanctiewet of -regelgeving is en ook of de betreffende partij daartoe bevoegd is.
- v U of de zekerheidgever vestigt niet of niet tijdig of niet rechtsgeldig of niet volgens onze eisen de door ons verlangde zekerheid.
- w Spreken wij hiervoor over zekerheidgever? Dan bedoelen wij u of een ander die aan ons zekerheid geeft of heeft gegeven voor uw schulden aan ons. Een zekerheid kan zijn een hypotheekrecht, een pandrecht of een borgtocht. Zijn er meer personen zekerheidgever? Dan bedoelen wij met zekerheidgever alle zekerheidgevers samen. Maar ook iedere zekerheidgever apart.

#### 216. Is de zekerheidgever een rechtspersoon?

Dan mag een wijziging van de statuten alleen als wij daar van tevoren schriftelijk toestemming voor hebben gegeven. Zijn de statuten aangepast zonder dat wij daar toestemming voor hebben gegeven? Dan kunnen wij ervoor kiezen dat voor ons de oude statuten blijven gelden. Maar wij kunnen ook het krediet onmiddellijk opeisen. U moet het gebruikte krediet dan meteen en in één keer aan ons terugbetalen. Het krediet stopt dan.

#### 217. Wat geldt als er meer banken zijn?

Heeft meer dan één bank het krediet aan u verstrekt? Dan mag iedere bank:

- a Alles wat u moet betalen van u vorderen. Wat u aan één bank betaalt, hoeft u niet meer aan de andere bank(en) te betalen, en
- b Alle rechten uitoefenen en verplichtingen nakomen die te maken hebben met het krediet.

De banken hebben elkaar hiervoor een volmacht gegeven. Deze volmacht kunnen ze ook aan een ander doorgeven.

# Woordenlijst



### 5-cijferige code

Een beveiligingscode van vijf cijfers die u zelf aanmaakt voor een online dienst en Rabofoon. Wordt ergens gesproken over 'toegangscodes'? Dan bedoelen we daarmee ook de 5-cijferige code.

### Aanbieden van een betaalpas - extra of vervangende betaalpas

De diensten die onder 'Aanbieden van een betaalpas extra betaalpas' en 'Aanbieden van een betaalpas vervangende pas' vallen, worden door ons verricht onder 'Betaalpas' of 'Pas'.

### Aanbieden van een creditcard

De diensten die onder 'Aanbieden van een creditcard' vallen, worden door ons verricht onder 'Creditcard'.

### Aanhouden van de betaalrekening

De diensten die onder 'Aanhouden van een betaalrekening' vallen, worden door ons verricht onder 'Betaalrekening' of 'Rekening'.

### Aanwijzing

Een instructie die wij geven in het kader van onze dienstverlening. Wij kunnen bijvoorbeeld aanwijzingen geven voor het gebruik van geldautomaten, Rabo Online Bankieren of als u ons laat weten dat uw betaalpas of creditcard gestolen is.

### Activeringscode

Een beveiligingscode om een betaalinstrument of andere beveiligingscode te activeren en te kunnen gaan gebruiken.

### Andere betaaldienstverlener

Een betaalinitiatiedienstverlener, rekeninginformatiedienstverlener of kaartuitgever die een dienst verricht met betrekking tot uw rekening.

### Apparaat

Een apparaat dat wordt gebruikt voor een online dienst of betaaldienst. Bijvoorbeeld een mobiele telefoon of computer.

### Begunstigde

De houder van de rekening aan wie een bedrag wordt betaald. Deze begunstigde noemen wij soms ook 'ontvanger'.

### Bestedingslimiet

Het maximumbedrag waarvoor u in een periode transacties met de creditcard mag doen.

### Betaalinitiatiedienstverlener

Een betaaldienstverlener (bijvoorbeeld een andere bank) die u inschakelt om een betaalopdracht te geven ten laste van uw rekening.

### Betaalinstrumenten

De middelen die u kunt gebruiken om bij ons uw bankzaken te doen en online diensten te gebruiken. Bijvoorbeeld uw betaalpas, creditcard en digitale pas.

### Betalopdracht

Iedere opdracht die wordt gegeven voor een betaling ten laste van uw rekening.

### Betaalpakket

Het pakket aan diensten waar uw betaalrekening soms verplicht onderdeel van uitmaakt. Dit is afhankelijk van de betaalrekening die u heeft.

### Betaling

Iedere betalingstransactie die voortvloeit uit de in deze voorwaarden beschreven betaaldiensten.

### Beveiligingscode

Iedere code die wij u hebben gegeven of die u bij ons of voor (betaling met) onze betaalinstrumenten heeft aangemaakt en die u geheim moet houden.

## Beveiligingsmiddelen

Beveiligingscodes, software en andere middelen die u bij ons kunt gebruiken om te betalen en andere rechtshandelingen te verrichten. Beveiligingsmiddelen zijn:

- a betaalpas
  - b creditcard
  - c digitale pas
  - d pincode
  - e toegangscode van het apparaat waarmee u gebruik maakt van Apple Pay of Google Pay
  - f sPIN
  - g activeringscode
  - h 5-cijferige code
  - i S-code/signeercode
  - j I-Code/inlogcode
  - k het apparaat waarmee u bij Rabobank kunt betalen met Apple Pay of Google Pay
  - l het apparaat waarop de Rabo App is geïnstalleerd
  - m het apparaat waarop u Rabo Online Bankieren gebruikt via een geregistreerde browser
  - n een ander voorwerp waarop u een digitale pas kunt gebruiken
  - o een smartwatch waarvan u met ons heeft afgesproken dat u daarmee kunt betalen
  - p uw gezicht, als u de gezichtsherkenningsoftware van uw apparaat kunt gebruiken voor Apple Pay, Google Pay of in de Rabo App
  - q uw vingerafdruk, als u de vingerafdrukscanner van uw apparaat kunt gebruiken voor Apple Pay, Google Pay of in de Rabo App
  - r een patroon, als u dat patroon gebruikt op het apparaat dat u kunt gebruiken voor Google Pay
  - s een wachtwoord, als u dat wachtwoord gebruikt op het apparaat dat u kunt gebruiken voor Google Pay
  - t een iris, als u de irisscanner van uw apparaat kunt gebruiken voor Google Pay.
- Wij kunnen nieuwe beveiligingsmiddelen toevoegen.

## Digitale Incassomachtiging

Een incassomachtiging waarvoor u elektronisch toestemming geeft via Rabo Online Bankieren.

## Digitale pas

Een pas op een apparaat waarop de gegevens van de betaalpas of creditcard kunnen worden opgeslagen, waardoor u met dit apparaat kunt betalen. Bijvoorbeeld met uw mobiele telefoon of horloge.

## Externe rekening

Een rekening bij een andere bank die u kunt gebruiken via Rabo Online Bankieren.

## Gezichtsherkenning

De gezichtsherkenningsfunctionaliteit van uw apparaat.

## Hulpmiddel

Een apparaat, app of programma dat wij u geven voor het gebruik van online diensten of betaaldiensten. Bijvoorbeeld de Rabo Scanner.

## I-code

De beveiligingscode die wordt aangemaakt met een betaalpas of creditcard, pincode en Random Reader.

## Incassant

Een ander die een of meer bedragen in euro van de rekening laat afschrijven met een automatische incasso.

## Incassobetaling

De afschrijving van een bedrag door een incassant in euro.

## Incassomachtiging

De schriftelijke of digitale toestemming die u geeft aan de incassant om de incassant een of meer bedragen van de rekening te laten afschrijven.

## Incassant ID

De 'Incassant Identificatiecode'. Deze kunt u vinden op uw rekeningafschrift en in de transactiedetails in Rabo Online Bankieren.

### Incident

- a Een gebeurtenis waardoor u vermoedt, weet of zou moeten weten dat iemand anders gebruik kan maken van:
- uw rekening;
  - een betaalinstrument, bijvoorbeeld uw betaalpas, digitale pas of creditcard
  - een online dienst, bijvoorbeeld Rabo Online Bankieren of iDIN
  - een beveiligingscode, bijvoorbeeld uw pincode of 5-cijferige code
  - een ander beveiligingsmiddel, bijvoorbeeld een apparaat waarop de Rabo App is geïnstalleerd
- b Als zich een andere vreemde of ongebruikelijke situatie voordoet. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.

### Inlogcode

De beveiligingscode die wordt aangemaakt met een betaalpas of creditcard, pincode en Rabo Scanner.

### Inningsrekening

De betaalrekening waarvan creditcardtransacties worden afgeboekt.

### Kaartuitgever

Een betaaldienstverlener die op kaarten gebaseerde betaalinstrumenten uitgeeft. Bijvoorbeeld een winkelketen die een eigen merk creditcard uitgeeft.

### Meedelen

Een schriftelijk bericht van u aan ons per post. Behalve als wij aangeven dat dit ook op een andere manier kan, bijvoorbeeld via Rabo Online Bankieren of een online formulier.

### Online dienst

Diensten waarmee u online (bank)zaken kunt doen. Bijvoorbeeld Rabo Online Bankieren, iDIN, gegevens delen met iDEAL en andere door ons aangewezen online diensten.

### Overboeking spoedoverboeking uitgaand in euro

De diensten die onder 'Overboeking spoedoverboeking uitgaand in euro' vallen, noemen wij ook 'Spoedbetaling'.

### Overboeking uitgaand in vreemde valuta of naar landen buiten SEPA in euro

De diensten die onder 'Overboeking uitgaand in vreemde valuta of naar landen buiten SEPA in euro' vallen, noemen wij ook 'Wereldbetaling'.

### Overeenkomst

De afspraken die wij maken en waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.

### Pas

De betaalpas, creditcard of digitale pas.

### PAN

Het 16-cijferig nummer dat op uw nieuwe betaalpas of creditcard staat. PAN staat voor Primary Account Number.

### Pincode

Een beveiligingscode van vier cijfers die u van ons krijgt of zelf aanmaakt en die bij een betaalpas of creditcard hoort.

### Rabo Online Bankieren

Een online dienst waarmee u onder andere online kunt bankieren. U kunt Rabo Online Bankieren gebruiken via onze Rabo App of via de browser van een apparaat.

### Rabo Scanner

Een hulpmiddel waarmee u met een betaalpas of creditcard en pincode, een inlogcode en signeercode kunt aanmaken.

### Random Reader

Een hulpmiddel waarmee u met een betaalpas of creditcard en pincode, een I-code en S code kunt aanmaken.



## Rekening

De betaalrekening die u bij ons aanhoudt.

## Rekeninginformatiedienstverlener

Een betaaldienstverlener (bijvoorbeeld een andere bank) die u kunt inschakelen om informatie over uw rekening te verzamelen.

## Rood staan

Een negatief saldo op de rekening.

## S-code

De beveiligingscode die wordt aangemaakt met een betaalpas of creditcard, pincode en Random Reader.

## SEPA-landen

SEPA staat voor de Single Euro Payments Area. Welke landen onderdeel zijn van dit gebied vindt u op het tarieven- en limietenoverzicht en op [rabobank.nl/sepa](https://www.rabobank.nl/sepa).

## sPin

Een beveiligingscode van vier cijfers die u zelf aanmaakt in de online omgeving van een derde (bijvoorbeeld Garmin of Fitbit) en die u gebruikt voor uw digitale pas. Deze derde kan deze beveiligingscode mogelijk anders noemen, bijvoorbeeld pincode.

## Signeercode

De beveiligingscode die wordt aangemaakt met een betaalpas of creditcard, pincode en Rabo Scanner.

## Tarieven- en limietenoverzicht

Een door ons opgesteld overzicht van kosten, limieten, wisselkoersen en andere informatie voor het particulier betalingsverkeer. U kunt dit overzicht vinden op [rabobank.nl/tarievenbetalen](https://www.rabobank.nl/tarievenbetalen).

## U

- a De rekeninghouder of degene die gebruik kan maken van één of meer online diensten.
- b Alle rekeninghouders samen en ook iedere rekeninghouder apart als u samen met één of meer anderen een rekening heeft.
- c Degene namens wie bankzaken of online diensten kunnen worden gedaan.

## Unieke identicator

Gegevens van de rekening van de begunstigde in de betaalopdracht. Op basis hiervan voeren wij de betaalopdracht uit, bijvoorbeeld het IBAN (International Bank Account Number).

## Website

[Rabobank.nl](https://www.rabobank.nl) en alle pagina's en links die daarbij horen.

## Werkdag

Een dag waarop wij betaalopdrachten uitvoeren. De werkdagen kunnen per betaaldienst verschillen.

## Wij

De Coöperatieve Rabobank U.A.

De tekst van deze Voorwaarden betalen en online diensten 2022 is op 10 mei 2022 2022  
gedeponeerd ter griffie van de rechtbank Amsterdam, onder nummer 24/2022.

The background is a solid blue color. In the upper right quadrant, there is a large, thin white circle. A thin white wavy line starts from the left edge of the frame, dips down, and then rises to cross the bottom of the large circle before continuing towards the right edge.

*'Growing a better  
world is our destiny.  
Let's do this together.'*

John Doe – Rabobank