



**Van Lanschot**

Van Lanschot Kempen Wealth  
Management N.V., Belgisch bijkantoor  
Desguinlei 50 - 2018 Antwerpen  
RPR Antwerpen BE 0873.296.641

# Voorwaarden betalingsdiensten



Deze voorwaarden regelen de tussen de klant en Van Lanschot Kempen Wealth Management N.V., Belgisch bijkantoor (hierna 'Van Lanschot') overeengekomen betalingsdiensten en zijn van toepassing vanaf 6 juni 2020.

Van Lanschot biedt één betalingsdienst aan, d.i. het uitvoeren van overschrijvingen (inkomende en uitgaande, met inbegrip van overschrijvingen met memodatum en doorlopende opdrachten).

## **Artikel 1: Voorwaarden betalingsdiensten, tarieven en raamovereenkomst**

1. In de raamovereenkomst geeft de Client aan met welke betaalinstrumenten hij overschrijvingen wenst uit te voeren. De raamovereenkomst heeft voorrang op deze voorwaarden.
2. De aan een overschrijving en betaalinstrument verbonden kosten en tarieven zijn terug te vinden in deze voorwaarden en/of de Tarieven van Van Lanschot, beiden te raadplegen op [www.vanlanschot.be/documenten](http://www.vanlanschot.be/documenten).
3. Deze voorwaarden gelden voor:
  - overschrijvingen in EUR, in een andere EER munt of in een andere munt dan een EER munt naar een bank van de begunstigde in de EER (zogenaamde 'two leg' betalingen);
  - overschrijvingen in EUR of in een andere EER munt naar een bank van de begunstigde buiten de EER (zogenaamde 'one leg' betalingen);
4. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overschrijvingen die niet vermeld zijn in artikel 1.3 hiervoor, behalve wat betreft volgende artikelen : artikel 13.1, 13.3, 13.4, 15.3 15.5, 15.9.
5. De raamovereenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur. De Cliënt kan de raamovereenkomst op ieder moment schriftelijk beëindigen mits het respecteren van een opzeggingstermijn van één maand.

Van Lanschot kan de raamovereenkomst beëindigen met inachtnaam van een opzegtermijn van twee maanden, behalve in de gevallen waarin Van Lanschot de relatie of de dienst onmiddellijk kan beëindigen op basis van het algemeen reglement.

6. Na het einde van de overeenkomst blijven de voorwaarden en tarieven gelden voor de afwikkeling van de lopende verrichtingen.
7. Voor de toepassing van dit reglement worden vruchtgebruikers en naakte eigenaars beiden als (mede)rekeninghouders/ Cliënten beschouwd, zelfs indien de vruchtgebruiker niet mee vermeld wordt in de tenaamstelling van de rekening.
8. De vruchtgebruiker gaat er mee akkoord dat op de rekening waarop de vruchten worden afgescheiden de modaliteiten gelden zoals aangegeven in de raamovereenkomst van de rekening die gehouden wordt door de naakte eigenaar(s) en vruchtgebruiker(s) samen.



## Artikel 2: Communicatie

1. De raamovereenkomst kan afgesloten worden in de Franse of Nederlandse taal. Alle verdere communicatie m.b.t. deze overeenkomst kan eveneens in een van beide talen gebeuren.
2. Van Lanschot communiceert op papier, via het online portaal van Van Lanschot (verder ook gewoon als: Van Lanschot Online) of via haar website, zoals aangegeven in deze voorwaarden, tenzij de Cliënt en Van Lanschot schriftelijk een andere duurzame drager hebben afgesproken.
3. De Cliënt heeft te allen tijde het recht om deze voorwaarden op een duurzame drager te vragen.

## Artikel 3: Definities

Voor de definities wordt verwezen naar de definities die gehanteerd worden in het Wetboek Economisch Recht – titel 3 betalingsdiensten (hierna het 'WER').

## Artikel 4: Betaalinstrumenten

1. Bij Van Lanschot wordt voor het uitvoeren van overschrijvingen als betaalinstrument begrepen:
  - een zicht- of effectenrekening;
  - overschrijvingsformulieren;
  - het online portaal Van Lanschot Online met Login App en kleurcode of in uitzonderlijke gevallen en enkel op uitdrukkelijk verzoek van de cliënt met digipas.  
Het gebruik van de Login App vereist een smartphone en een pincode (dit kan ook de scan van een vingerafdruk, gezichtsherkenning of een andere vorm van biometrische beveiliging zijn). De Cliënt scant met zijn smartphone de kleurcode en geeft vervolgens zijn pincode in. Het gebruik van de digipas vereist een login (USERID) en een pincode. De digipas genereert vervolgens een toegangscode.;
  - overschrijvingen per telefoon of e-mail;
  - een betaalkaart ; en
  - ieder ander middel dat op een later moment door Van Lanschot als betaalinstrument wordt aangewezen.
2. Elke zichtrekening bij Van Lanschot doet dienst als betaalrekening, behalve zichtrekeningen in het kader van een overeenkomst vermogensbeheer. Er kunnen geen overschrijvingen gebeuren van deze laatste rekeningen in Van Lanschot Online.
3. In de raamovereenkomst kan de Cliënt eveneens effectenrekening(en) openen en bepaalde keuzes maken m.b.t. het administratief beheer van de effectenrekening. Het administratief beheer van de effectenrekening wordt verder geregeld door het algemeen reglement.

De Cliënt kan in de raamovereenkomst aangeven in welke valuta hij een betaalrekening wenst. De cliënt heeft hierbij in principe de keuze uit twee muntprofielen: het profiel de Euro (EUR) of het profiel Wereldmand, bestaande uit de Euro (EUR), de Amerikaanse dollar (USD), de Britse Pond (GBP), de Noorse kroon (NOK) en de Zwitserse frank (CHF). Van Lanschot behoudt echter het recht om bijkomend een betaalrekening in andere dan hierboven genoemde valuta aan te bieden.



4. Van Lanschot kan een uitgavenlimiet stellen aan overschrijvingen die met een bepaald betaalinstrument worden gegeven, meer bepaald m.b.t. de hoogte van het totale bedrag van die transacties. In deze voorwaarden of raamovereenkomst wordt per betaalinstrument gespecificeerd of er een limiet is en, in een voorkomend geval, hoe hoog die limiet is en voor welke periode deze geldig is.
5. Op verzoek van de Cliënt kan Van Lanschot voor een overeengekomen periode of voor onbepaalde tijd een limiet van een bepaald betaalinstrument verhogen of verlagen. Na afloop van de overeengekomen periode verkrijgt het betaalinstrument vanzelf de oorspronkelijke limiet, zonder dat Van Lanschot dat aan de Cliënt mededeelt.
6. De Cliënt stelt Van Lanschot onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of het niet-toegestane gebruik van een betaalinstrument, wanneer hij zich hiervan rekenschap geeft, of wanneer hij een goede reden heeft om aan te nemen dat de veiligheid van het instrument niet meer zeker is.
7. Er worden geen nieuwe betaalkaarten uitgegeven. De bestaande kaarten blijven, voor zover van toepassing, onderworpen aan deze voorwaarden.
8. De Cliënt gebruikt de betaalkaart overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van toepassing zijn, zoals vastgelegd in de algemene voorwaarden van de betaalkaart. Van Lanschot is de mede-uitgever (co-badging) van de betaalkaart MasterCard Gold.
9. Van Lanschot kan een betaalinstrument blokkeren op grond van een objectief gerechtvaardigde reden zoals:
  - de veiligheid van het betaalinstrument zoals hiervoor uiteengezet;
  - het vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van het instrument;
  - indien bij het gebruik driemaal een onjuist persoonlijk beveiligingsgegeven wordt opgegeven;
  - indien de Cliënt niet in staat is om zijn verplichtingen na te komen die voortvloeien uit een kredietopening of uit een ongeregelde debetstand.Van Lanschot zal de Cliënt na de blokkering ervan in kennis stellen op de manier die zij het meest aangewezen acht, tenzij haar dit niet toegelaten is.

## Artikel 5: Agent

1. Van Lanschot kan voor het uitvoeren van overschrijvingen beroep doen op een of meerdere tussenpersonen (correspondenten).
2. De Cliënt geeft zijn akkoord dat zijn persoonsgegevens voor de uitvoering van de overschrijving mogen meegedeeld worden aan deze tussenpersonen.
3. Van Lanschot heeft het recht om de kosten van haar agent ten laste te leggen van de Cliënt. Deze kosten kan de Cliënt voor het geven van de betaalopdracht terugvinden in de tarieven, te raadplegen op [www.vanlanschot.be/documenten](http://www.vanlanschot.be/documenten).



## Artikel 6: Werkdag

De tijd gelegen tussen 08.00 uur en 18.00 uur van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de in België (en van de in haar gefedereerde entiteiten) algemeen erkende feestdagen en de door Febelfin vastgelegde banksluitingsdagen, te raadplegen op [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be).

## Artikel 7: Informatie voor en na de transacties

1. Ruimschoots voordat met de Cliënt een raamovereenkomst wordt afgesloten, bezorgt Van Lanschot op een duurzame drager volgende informatie:
  - voorwaarden betalingsdiensten
  - tarieven betalingsdiensten
2. Op verzoek van de Cliënt en voorafgaand aan de overschrijving verstrekt Van Lanschot volgende informatie over de transactie:
  - de maximale uitvoeringstermijn
  - de door de Cliënt verschuldigde kosten
  - desgevallend, de uitsplitsing van deze kosten.
3. Van Lanschot bezorgt een overzicht van de transacties na elke afzonderlijke transactie via het online portaal Van Lanschot Online. Bijkomend kan de Cliënt kiezen voor een papieren rekeninguittreksel.
4. In de raamovereenkomst kunnen de Cliënt en Van Lanschot desgevallend een andere wijze van bezorging, of een andere frequentie overeenkomen, met een minimum van 1 maal per maand.

## Artikel 8: Intrest

1. De interest die wordt vergoed over het creditsaldo van de zicht- of effectenrekening, respectievelijk in rekening wordt gebracht over het debetsaldo, wordt gespecificeerd in de Tarieven, evenals de wijze van berekening van de rente wanneer een referentierentevoet wordt gehanteerd.
2. Wanneer een rente gebaseerd is op een referentierentevoet, wordt deze aangegeven in de Tarieven.
3. Van Lanschot wijzigt een op een referentierentevoet gebaseerde rente met onmiddellijke ingang.
4. Een wijziging van een niet op een referentievoet gebaseerde rente wordt voorafgaand aan de wijziging ter kennis gebracht van de Cliënt.



## Artikel 9: Overschrijvingsopdrachten

1. De Cliënt kan een overschrijvingsopdracht geven:
  - per telefoon via een getapete lijn;
  - elektronisch via Van Lanschot Online;
  - per e-mail;

Andere middelen kunnen niet worden gebruikt, tenzij anders wordt overeengekomen met Van Lanschot.

2. Een doorlopende opdracht kan enkel gegeven worden vanop een zichtrekening. Een doorlopende opdracht is een opdracht die op geregelde tijdstippen wordt uitgevoerd, zoals opgegeven door de Cliënt. Dit tijdstip kan een vaste dag per maand, per kwartaal of per jaar zijn of kan de laatste werkdag van de maand, het kwartaal of het jaar zijn.
3. De Cliënt kan een einddatum aangeven voor zijn doorlopende opdracht, dan wel zijn doorlopende opdracht van onbepaalde duur herroepen. De herroeping zal van kracht zijn de eerstvolgende Werkdag na ontvangst door Van Lanschot van de herroeping.
4. Telefonische opdrachten kunnen enkel worden doorgegeven via Van Lanschot Direct, waarvan het telefoonnummer te vinden is op de website <https://www.vanlanschot.be/nl-be>.

Indien het telefoongesprek uitgaat van de Cliënt en/of de Cliënt belt op een niet getapete lijn dan zal een medewerker van Van Lanschot de Cliënt terugbellen over een getapete telefoonlijn ter verificatie en vastlegging van de opdracht.

De Cliënt en Van Lanschot komen overeen dat er geen bijkomende verificatie nodig is indien het telefoongesprek uitgaat van een medewerker van Van Lanschot én het telefoongesprek gebeurt over een getapete lijn.

Van Lanschot heeft het recht om telefonische betalingsopdrachten zonder verificatie en vastlegging op een getapete lijn te weigeren.

5. Opdrachten per e-mail gebeuren op verantwoordelijkheid van de Cliënt en kunnen enkel worden doorgegeven via het op <https://www.vanlanschot.be/nl-be/kantoren> vermelde e-mailadres van de Cliënt bij Van Lanschot.

De Cliënt aanvaardt het risico dat een opdracht per e-mail niet door Van Lanschot wordt ontvangen, door redenen onafhankelijk van de wil van Van Lanschot.

Wanneer hij zich rekenschap geeft van het feit dat een opdracht niet door Van Lanschot ontvangen werd, verbindt hij zich ertoe zelf contact op te nemen met het betrokken kantoor van Van Lanschot.

Na ontvangst van de opdracht zal een medewerker van Van Lanschot de Cliënt terugbellen over een getapete lijn ter verificatie en vastlegging van de opdracht.

6. Er staat geen limiet op overschrijvingsopdrachten, noch in aantal, noch in bedragen, in de mate dat het beschikbare saldo op de rekening dit toelaat.



Overschrijvingsopdrachten via het online portaal worden beperkt tot 50.000,- EUR per transactie, 50.000,- EUR per dag en 100.000,- EUR per week tenzij anders overeengekomen, en onverminderd eventuele andere (wettelijke) beperkingen.

De Cliënt dient de aanwijzingen te volgen die per overschrijvingsopdracht gelden, o.a. zoals verder weergegeven in Artikel 20. Als de Cliënt de aanwijzingen niet volgt, kan dat tot gevolg hebben dat Van Lanschot:

- de overschrijving niet of met vertraging ontvangt;
- de onvolledige of onnauwkeurige overschrijving niet kan uitvoeren; of
- de overschrijving foutief uitvoert.

Van Lanschot voert een overschrijvingsopdracht alleen uit wanneer de Cliënt daarmee heeft ingestemd. De manier waarop de Cliënt zijn instemming geeft (de authenticatie), wordt per overschrijving en betaalinstrument verder in Artikel 20. Schema's gespecificeerd.

7. Er is geen instemming van de Cliënt wanneer de authenticatie om welke reden dan ook niet slaagt.
8. De Cliënt dient in de opdracht eveneens de naam van de begunstigde te vermelden om Van Lanschot toe te laten andere wet- en regelgeving te kunnen naleven zoals de antiwitwaswet, de internationale embargo- en sanctiereglementering en het interne compliancebeleid van Van Lanschot.
9. Elke schade die voortvloeit uit een vervalste of gewijzigde opdracht, zal gedragen worden door de Cliënt tenzij aan Van Lanschot bedrog of een zware fout verweten kan worden. De Cliënt en Van Lanschot komen overeen dat de bepaling van artikel 1239 B.W. niet van toepassing is.

## **Artikel 10: Tijdstip van ontvangst van een overschrijvingsopdracht**

1. Verder in deze voorwaarden wordt in schema's per soort overschrijving vastgelegd wat het uiterste tijdstip is op een werkdag waarop de overschrijvingsopdracht Van Lanschot moet hebben bereikt, zodat deze opdracht geacht wordt op die dag ontvangen te zijn.
2. Een overschrijvingsopdracht die Van Lanschot diezelfde werkdag bereikt, maar na het uiterste vermelde tijdstip van ontvangst, wordt geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag. Van Lanschot kan, maar is niet verplicht deze opdracht nog dezelfde werkdag uit te voeren.
3. Een overschrijvingsopdracht die niet op een werkdag wordt ontvangen, wordt geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.
4. Indien de Cliënt aan Van Lanschot opgeeft dat een overschrijving:
  - eenmalig op een bepaalde datum ('opdracht met memodatum'); of
  - periodiek op een bepaalde datum ('doorlopende opdracht')moet worden uitgevoerd, dan is de opgegeven datum het moment van ontvangst, rekening houdende met de voorgaande bepalingen.



## Artikel 11. Weigering tot uitvoering door Van Lanschot

1. Van Lanschot kan weigeren een overschrijving uit te voeren indien de cliënt bij het geven van de opdracht de bepalingen uit deze algemene voorwaarden en de raamovereenkomst niet is nagekomen.
2. Van Lanschot deelt de grond van weigering mee aan de cliënt, evenals de mogelijkheden om de weigering tot uitvoeren te verhelpen, en dit binnen de termijn waarbinnen Van Lanschot de opdracht had moeten uitvoeren. Van Lanschot doet deze mededeling op een wijze die zij het meest aangewezen acht.
3. Indien de grond voor de weigering om welke reden dan ook zou komen te vervallen, heeft Van Lanschot het recht de overschrijving alsnog uit te voeren, zonder dat de cliënt hiervoor (opnieuw) toestemming hoeft te geven.

## Artikel 12. Herroeping van de opdracht

1. De Cliënt die een Consument is, kan een overschrijvingsopdracht herroepen tot aan het moment van ontvangst door Van Lanschot.
2. Na het moment van ontvangst door Van Lanschot kan een overschrijvingsopdracht niet meer herroepen worden.
3. De Cliënt kan een opdracht met memodatum of een doorlopende opdracht herroepen tot aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de werkdag waarop met de uitvoering van de opdracht moet worden begonnen.

## Artikel 13. Uitvoeringstermijn, valutadatum en kosten

### Algemeen

Van Lanschot brengt eventuele kosten van een overschrijving afzonderlijk in rekening. Deze komen niet in mindering van het bedrag van de overschrijving.

### Cliënt als opdrachtgever

1. De uitvoeringstermijn en valutadatum wordt per overschrijving in Artikel 20. Schema's vermeld. De uitvoeringstermijn voor overschrijvingen in een EER munt binnen de EER zal niet langer zijn dan 4 werkdagen.
2. Op verzoek van de Cliënt deelt Van Lanschot voor de uitvoering van een individuele overschrijving volgende gegevens mee:
  - de maximale uitvoeringstermijn;
  - de valutadatum; en
  - de kosten van Van Lanschot (en zijn correspondenten) wat betreft de overschrijvingen die onder artikel 1.3 vallen.





## **Cliënt als begunstigde**

Van Lanschot crediteert en valuteert de rekening van de Cliënt als begunstigde uiterlijk op de werkdag waarop het bedrag van de transactie op de rekening van Van Lanschot wordt gecrediteerd, respectievelijk gevaluteerd. Het bedrag wordt eveneens op dat moment ter beschikking gesteld van de Cliënt.

## **Artikel 14. Valuta (wisseldienst)**

1. Van Lanschot voert een overschrijving uit in de munt ('valuta') die in de overschrijving is opgegeven. Is in de opdracht geen munt opgegeven, dan wordt de opdracht niet uitgevoerd.
2. Indien een opdracht in een andere munt dan de munt van de rekening gebeurt, dan gebruikt Van Lanschot de wisselkoers die tot stand komt op de belangrijkste valutamarkten. Van Lanschot haalt deze wisselkoersen uit een financieel informatiesysteem (bijvoorbeeld Bloomberg) en kan deze wisselkoers op elk moment aanpassen gedurende de werkdag.

Van Lanschot gebruikt een wisselkoers van de werkdag waarop de overschrijving wordt uitgevoerd. Van Lanschot rekent een vaste marge aan in functie van deze koers. Een vooraf aan de Cliënt opgegeven wisselkoers is niet meer dan een indicatie en bindt Van Lanschot niet.

3. De Cliënt kan op het rekeninguittreksel de gebruikte wisselkoers bekijken. De marge van Van Lanschot wordt vermeld in de tarieven die op de website zijn terug te vinden:  
<https://www.vanlanschot.be/nl-be/documenten>.

## **Artikel 15. Niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transactie**

### **Algemeen**

1. Elke opdracht die wordt uitgevoerd in overeenstemming met de door de cliënt opgegeven unieke identificator van respectievelijk de Cliënt en de begunstigde, wordt geacht correct te zijn uitgevoerd, ongeacht of de Cliënt al dan niet aanvullende informatie heeft verstrekt. Van Lanschot verifieert of de unieke identificator op zich technisch correct is (zonder bijvoorbeeld het verband met de naam van de cliënt of de begunstigde te controleren). Als de unieke identificator technisch niet correct is, weigert Van Lanschot de opdracht uit te voeren en zal zij de Cliënt hierover inlichten.
2. Van Lanschot is niet aansprakelijk voor een door de cliënt niet bedoelde of niet gewenste transactie, of voor de gevolgen ervan indien de cliënt een onjuiste, maar technisch correcte unieke identificator heeft opgegeven.



3. Van Lanschot zal redelijke inspanningen leveren om de gelden van de transactie terug te verkrijgen, of, indien de cliënt begunstigde is van een transactie door alle relevante informatie mee te delen aan de betalingsdienstaanbieder van de betaler. Indien de recuperatie van de gelden niet mogelijk is, zal Van Lanschot, op schriftelijk verzoek van de Cliënt, alle beschikbare informatie aan de Cliënt bezorgen zodat deze de nodige (gerechtelijke) stappen kan ondernemen om de gelden terug te krijgen.
4. De Cliënt die zich rekenschap geeft van een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde overschrijving, moet dit onverwijld aan Van Lanschot schriftelijk meedelen en in ieder geval binnen de 7 werkdagen na de ontdekking ervan. In het geval van overschrijvingen die onder artikel 1. 3 vallen, bedraagt deze termijn dertien maanden na de valutadatum van de debitering of creditering van de overschrijving.
5. Indien een Cliënt, op voorwaarde dat hij een consument is, ontkent dat hij een transactie heeft toegestaan of aanvoert dat de transactie niet correct is uitgevoerd, zal Van Lanschot het bewijs dienen te leveren dat de cliënt zijn instemming heeft gegeven (de authenticatie), de transactie juist geregistreerd en geboekt is, en niet door een technische storing of enig ander falen van de door Van Lanschot aangeboden diensten is beïnvloed.

## **Door de Cliënt niet toegestane transactie**

1. In het geval van een niet-toegestane transactie zal Van Lanschot het bedrag van de niet-toegestane transactie onmiddellijk terugbetalen, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag na de ontdekking ervan.
2. Van Lanschot herstelt de rekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane transactie niet hebben plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering is uiterlijk de datum waarop het bedrag werd gedebiteerd.
3. Als Van Lanschot redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden, zal zij het bedrag niet terugbetalen en de gronden van fraude schriftelijk aan de FOD Economie meedelen.
4. De Cliënt draagt tot aan de kennisgeving het verlies tot een bedrag van 50 EUR m.b.t. een niet-toegestane transactie die voortvloeit uit:
  - het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument;
  - het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.De cliënt draagt geen enkel verlies indien:
  - het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de cliënt voordat een betaling plaatsvond, tenzij de cliënt zelf frauduleus heeft gehandeld, of
  - het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer, agent of bijkantoor van een Van Lanschot of van een entiteit waaraan de activiteiten van Van Lanschot waren uitbesteed.



5. De Cliënt draagt alle verliezen in verband met niet-toegestane transacties indien de cliënt deze heeft geleden doordat hij bedrieglijk heeft gehandeld, dan wel foutief of met grove nalatigheid m.b.t. een of meer van de volgende verplichtingen:
- het gebruik van het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden, zoals hierna uiteengezet in Artikel 16. Betaalinstrumenten en persoonlijke beveiligingsgegevens – veilig bewaren en gebruiken, die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn;
  - het onverwijld in kennis stellen van Van Lanschot, wanneer hij zich rekenschap geeft van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of het niet-toegestane gebruik van een betaalinstrument.
- In die gevallen is het hiervoor bedoelde maximumbedrag niet van toepassing.

### **Door Van Lanschot niet of niet correct uitgevoerde transactie of niet tijdig uitgevoerde transactie**

1. In het geval van een niet correct uitgevoerde transactie, zal Van Lanschot het bedrag van de niet correct uitgevoerde transactie onmiddellijk terugbetalen, en de rekening herstellen in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet correct uitgevoerde overschrijving niet hebben plaatsgevonden, indien na onderzoek blijkt dat Van Lanschot voor de niet correcte uitvoering aansprakelijk is.
2. In het geval van een niet of niet correct uitgevoerde transactie, tracht Van Lanschot, op vraag van de Cliënt, de overschrijving te traceren, ongeacht of zij al dan niet voor de niet-correcte uitvoering aansprakelijk is. Van Lanschot stelt de Cliënt in kennis van de resultaten.
3. Van Lanschot is aansprakelijk voor de kosten en interesten die desgevallend bij de Cliënt in rekening zijn gebracht ten gevolge van de niet-uitvoering of niet correcte uitvoering, niet-tijdige uitvoering daaronder begrepen.

### **Artikel 16. Betaalinstrumenten en persoonlijke beveiligingsgegevens – veilig bewaren en gebruiken**

1. De Cliënt heeft de verplichting om zorgvuldig om te gaan met een betaalinstrument en de bijhorende persoonlijke beveiligingsgegevens, zoals een (pin)code of login (User ID).
2. Onder zorgvuldigheid wordt o.a., maar niet limitatief, begrepen dat de Cliënt:
  - de door Van Lanschot via haar website en online bankieren verstrekte informatie op regelmatige tijdstippen raadpleegt;
  - op regelmatige tijdstippen controleert of hij nog steeds in bezit is van zijn betaalinstrument.
  - een persoonlijk beveiligingsgegeven niet noteert en niet meedeelt aan een derde; Onder derden worden ook de echtgeno(o)t(e), de (wettelijk) samenwonende, kinderen, familie, vrienden, volmachtdraggers en medewerkers van Van Lanschot verstaan.
3. In geval de Cliënt zich rekenschap geeft van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of het niet-toegestane gebruik van een betaalinstrument dient hij dit te laten blokkeren op Werkdagen tussen 08.00 uur en 18.00 uur op het telefoonnummer 0800-90.311 (vanuit België) of +32 3 286 69 60 (vanuit het buitenland).



4. Betaalkaarten worden geblokkeerd op het nummer dat werd gecommuniceerd bij de afgifte van de kaart aan de Cliënt, of op de wijze zoals hierboven beschreven onder paragraaf 3.

## **Artikel 17. Van Lanschot Online**

De voorwaarden voor het gebruik van Van Lanschot Online kan de Cliënt terugvinden in de handleiding en het reglement Van Lanschot Online, die de Cliënt ontvangt bij de aanvraag Van Lanschot Online. Deze documenten zijn terug te vinden op <https://www.vanlanschot.be/nl-be/documenten>.

## **Artikel 18. Wijzigingen aan de voorwaarden en de raamovereenkomst**

1. Een wijziging van deze voorwaarden, de raamovereenkomst en tarieven zal uiterlijk twee maanden voor de datum van de inwerkingtreding voorgesteld worden aan de Cliënt.  
De wijziging wordt voorgesteld:
  - via rekeninguittreksel;
  - via e-mail;
  - via Van Lanschot Online.
2. De Cliënt wordt geacht de wijzigingen aan deze voorwaarden, de raamovereenkomst en de tarieven te hebben aanvaard indien hij Van Lanschot niet voor de voorgestelde datum van inwerkingtreding van die wijzigingen ervan in kennis heeft gesteld dat hij die wijzigingen niet aanvaardt. Indien de Cliënt de wijzigingen verwerpt, heeft hij het recht de raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
3. De wijziging van een rente, gebaseerd op een referentierentevoet, en een wijziging van een wisselkoers, gebaseerd op een referentiewisselkoers, zijn zonder mededeling van de wijziging ervan, onmiddellijk van kracht.
4. De wijziging van een uitgavenlimiet is niet onderworpen aan dit artikel. De limiet wordt met onmiddellijke ingang van kracht of op een andere, met de Cliënt afgesproken termijn.

## **Artikel 19. Klachten en toezichthoudende autoriteit**

1. De Cliënt kan een klacht indienen bij Van Lanschot indien hij van oordeel is dat Van Lanschot niet zou hebben voldaan aan haar verplichtingen.
2. Indien de Cliënt het niet eens is met het antwoord van Van Lanschot kan hij zich richten tot de ombudsdienst van de financiële sector :  
North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel  
Tel. +32 2 545 77 70, e-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)
3. Toezichthoudende overheid:  
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, City Atrium, Vooruitgangstraat 50 1210 Sint-Joost-Ten-Node



## Artikel 20. Schema's

### 1. SEPA overschrijving

Welke overschrijvingen	<ul style="list-style-type: none"><li>- overschrijvingen in EUR aan een begunstigde binnen de EER ('two leg')</li><li>- overschrijvingen in EUR aan een begunstigde in San Marino, Monaco of Zwitserland ('One leg')</li></ul>
Uitvoeringswijzen	<ul style="list-style-type: none"><li>- normale overschrijving</li><li>- overschrijving met memodatum</li><li>- doorlopende opdracht</li></ul>
Kosten	<ul style="list-style-type: none"><li>- two leg : shared</li><li>- one leg : shared / our / ben</li></ul>
Noodzakelijk informatie	<ul style="list-style-type: none"><li>- Unieke identificator Cliënt</li><li>- Naam van de Cliënt</li><li>- Unieke identificator Begunstigde</li><li>- Bedrag in euro</li></ul>
Facultatieve informatie	<ul style="list-style-type: none"><li>- De naam van de Begunstigde</li><li>- vrije mededeling met een maximum van 140 karakters</li><li>- gestructureerde mededeling</li><li>- combinatie van gestructureerde en vrije mededeling is niet mogelijk</li><li>- memodatum of uitvoeringsdatum in de toekomst</li></ul>
Unieke Identificator	het IBAN
Wijze van instemming	Door manuele of elektronische (via de app of in zeer uitzonderlijke gevallen via de digipas) ondertekening van de overschrijving of bevestiging van de telefonische overschrijving op een getapete lijn geeft de Cliënt instemming.
Moment van ontvangst	<ul style="list-style-type: none"><li>- Papieren overschrijvingsopdrachten: Het moment waarop een Van Lanschot kantoor de overschrijvingsopdracht inclusief instemming van de Cliënt ontvangt.</li><li>- Telefonische overschrijvingsopdrachten: In het geval dat verificatie noodzakelijk is, dit is in het geval van :<ul style="list-style-type: none"><li>- telefonische opdrachten op een niet getapete lijn of niet uitgaande van een medewerker van Van Lanschot,</li><li>- opdrachten per e-mail</li></ul>geldt dat de overschrijvingsopdracht pas ontvangen is op het moment dat de telefonische verificatie heeft plaatsgevonden.</li><li>- Overschrijvingsopdracht Van Lanschot Online: Het moment waarop het informaticasysteem Van Lanschot Online de opdracht heeft geregistreerd.</li></ul>



Uiterste tijdstip van ontvangst en uitvoering	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uitvoering maximaal D+1 (bank van de begunstigde) voor papieren, telefonische en opdrachten via Van Lanschot Online indien de opdracht uiterlijk door Van Lanschot wordt ontvangen om 13.00 uur ('two leg')</li><li>- Uitvoering maximaal D + 4 (bank van de begunstigde) voor papieren, telefonische en opdrachten via Van Lanschot Online indien de opdracht uiterlijk door Van Lanschot wordt ontvangen om 13.00 uur ('one leg')</li></ul> <p>De ontvangst van een opdracht na 13.00 uur wordt geacht ontvangen te zijn de volgende Werkdag.</p>
Valutatatum debitering	Valutadag is de dag van debitering (= D).
Wijze van herroepen	Het herroepen van overschrijvingsopdrachten na het geven van instemming is niet mogelijk behalve voor: <ul style="list-style-type: none"><li>- opdrachten met memodatum: tot 17 uur de Werkdag voorafgaand aan de Werkdag van de memodatum</li><li>- doorlopende opdrachten: mogelijk tot 17 uur de Werkdag voorafgaand aan de werkdag waarop met de uitvoering wordt begonnen.</li></ul>

## 2. Niet-SEPA PSD II overschrijving

Welke overschrijvingen	<ul style="list-style-type: none"><li>- overschrijvingen in EUR of een andere EER munt aan een begunstigde buiten de EER ('one leg')</li><li>- overschrijvingen in een andere EER munt dan EUR aan een begunstigde binnen de EER ('two leg')</li><li>- overschrijvingen in een andere dan een EER munt aan een begunstigde binnen de EER ('two leg')</li></ul>
Uitvoeringswijzen	<ul style="list-style-type: none"><li>- normale overschrijving</li><li>- overschrijving met memodatum</li><li>- doorlopende opdracht (enkel in EUR)</li></ul>
Kosten	<ul style="list-style-type: none"><li>- two leg : shared</li><li>- one leg : shared / our / ben</li></ul>
Noodzakelijk informatie	<ul style="list-style-type: none"><li>- Unieke identificator Cliënt</li><li>- Naam van de Cliënt</li><li>- Unieke identificator Begunstigde</li><li>- Bedrag in euro</li></ul>
Facultatieve informatie	<ul style="list-style-type: none"><li>- de naam van de Begunstigde</li><li>- vrije mededeling met een maximum van 140 karakters</li><li>- gestructureerde mededeling</li><li>- combinatie van gestructureerde en vrije mededeling is niet mogelijk</li><li>- memodatum of uitvoeringsdatum in de toekomst</li></ul>
Unieke Identificator	het IBAN of rekeningnummer



Wijze van instemming	Door manuele of elektronische (via de app of in zeer uitzonderlijke gevallen via de digipas) ondertekening van de overschrijving of bevestiging van de telefonische overschrijving op een getapete lijn geeft de Cliënt instemming.
Moment van ontvangst	<ul style="list-style-type: none"><li>- Papieren overschrijvingsopdrachten: Het moment waarop een Van Lanschot kantoor de overschrijvingsopdracht inclusief instemming van de Cliënt ontvangt.</li><li>- Telefonische overschrijvingsopdrachten: In het geval dat verificatie noodzakelijk is, dit is in het geval van :<ul style="list-style-type: none"><li>- telefonische opdrachten op een niet getapete lijn of niet uitgaande van een medewerker van Van Lanschot,</li><li>- opdrachten per e-mail</li></ul>geldt dat de overschrijvingsopdracht pas ontvangen is op het moment dat de telefonische verificatie heeft plaatsgevonden.</li><li>- Overschrijvingsopdracht Van Lanschot Online: Het moment waarop het informaticasysteem Van Lanschot Online de opdracht heeft geregistreerd.</li></ul>
Uiterste tijdstip van ontvangst en uitvoering	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uitvoering maximaal D + 4 (bank van de begunstigde) voor papieren, telefonische en opdrachten via Van Lanschot Online indien de opdracht uiterlijk door Van Lanschot wordt ontvangen om 13.00 uur ('two leg')</li><li>- Uitvoering maximaal D + 4 (bank van de begunstigde) voor papieren, telefonische en opdrachten via Van Lanschot Online indien de opdracht uiterlijk door Van Lanschot wordt ontvangen om 13.00 uur ('one leg')</li></ul> <p>De ontvangst van een opdracht na 13.00 uur wordt geacht ontvangen te zijn de volgende Werkdag.</p>
Valutatatum debitering	Valutadag is de dag van debitering (= D).
Wijze van herroepen	Het herroepen van overschrijvingsopdrachten na het geven van instemming is niet mogelijk behalve voor: <ul style="list-style-type: none"><li>- opdrachten met memodatum: tot 17 uur de Werkdag voorafgaand aan de Werkdag van de memodatum</li><li>- doorlopende opdrachten: mogelijk tot 17 uur de Werkdag voorafgaand aan de werkdag waarop met de uitvoering wordt begonnen.</li></ul>

### 3. Niet SEPA niet PSD II overschrijving

Welke overschrijvingen	<ul style="list-style-type: none"><li>- overschrijvingen in een niet EER munt aan een begunstigde buiten de EER</li></ul>
Uitvoeringswijzen	<ul style="list-style-type: none"><li>- normale overschrijving</li><li>- overschrijving met memodatum</li></ul>
Kosten	shared / our / ben



Noodzakelijk informatie	<ul style="list-style-type: none"><li>- Unieke identificator Cliënt</li><li>- Naam van de Cliënt</li><li>- Unieke identificator Begunstigde</li><li>- Bedrag in euro</li></ul>
Facultatieve informatie	<ul style="list-style-type: none"><li>- De naam van de Begunstigde</li><li>- vrije mededeling met een maximum van 140 karakters</li><li>- gestructureerde mededeling</li><li>- combinatie van gestructureerde en vrije mededeling is niet mogelijk</li><li>- memodatum of uitvoeringsdatum in de toekomst</li></ul>
Unieke Identificator	het IBAN of rekeningnummer
Wijze van instemming	Door manuele of elektronische (via de app of in zeer uitzonderlijke gevallen via de digipas) ondertekening van de overschrijving of bevestiging van de telefonische overschrijving op een getapete lijn geeft de Cliënt instemming.
Moment van ontvangst	<ul style="list-style-type: none"><li>- Papieren overschrijvingsopdrachten: Het moment waarop een Van Lanschot kantoor de overschrijvingsopdracht inclusief instemming van de Cliënt ontvangt.</li><li>- Telefonische overschrijvingsopdrachten: In het geval dat verificatie noodzakelijk is, dit is in het geval van :<ul style="list-style-type: none"><li>- telefonische opdrachten op een niet getapete lijn of niet uitgaande van een medewerker van Van Lanschot,</li><li>- opdrachten per e-mail</li></ul>geldt dat de overschrijvingsopdracht pas ontvangen is op het moment dat de telefonische verificatie heeft plaatsgevonden.</li><li>- Overschrijvingsopdracht Van Lanschot Online: Het moment waarop het informaticasysteem Van Lanschot Online de opdracht heeft geregistreerd.</li></ul>
Uiterste tijdstip van ontvangst en uitvoering	<p>Uitvoering maximaal D + 4 (bank van de begunstigde) voor papieren, telefonische en opdrachten via Van Lanschot Online indien de opdracht uiterlijk wordt ontvangen door Van Lanschot om 13.00 uur.</p> <p>De ontvangst van een opdracht na 13.00 uur wordt geacht ontvangen te zijn de volgende Werkdag.</p>
Valutatatum debitering	Valutadag is de dag van debitering (= D).
Wijze van herroepen	<p>Het herroepen van overschrijvingsopdrachten na het geven van instemming is niet mogelijk behalve voor:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- opdrachten met memodatum: tot 17 uur de Werkdag voorafgaand aan de Werkdag van de memodatum</li><li>- doorlopende opdrachten: mogelijk tot 17 uur de Werkdag voorafgaand aan de werkdag waarop met de uitvoering wordt begonnen.</li></ul>