



**In 2017 zijn nieuwe Algemene Bankvoorwaarden van kracht. Dit zijn de belangrijkste veranderingen voor beleggers:**

### VERBETERINGEN

- *Bijzondere voorwaarden bij producten en diensten mogen geen afbreuk doen aan de rechten en bescherming die uit de Algemene Bankvoorwaarden vloeien.*
- *Er wordt expliciet gemeld dat de banken streven naar begrijpelijke producten en diensten, en naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.*
- *Er wordt expliciet vermeld dat beleggers bij schade door fouten van de bank bij het doorvoeren van orders mogelijk recht hebben op schadevergoeding.*
- *Er wordt expliciet vermeld dat banken geen financiële drempels willen opwerpen voor klanten om hun recht te halen.*
- *De bank blijft altijd aanspreekpunt, ongeacht of zij anderen inschakelt dan wel werkzaamheden uitbesteedt.*

### VERSLICHTERINGEN

- *De toevoeging: "Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf."*
- *Het platform op internet kan andere vormen van communicatie naar klanten vervangen, zoals brieven en e-mails.*

voor beleggers. Als de bank u om informatie of documentatie verzoekt, dient u die te verstrekken. En het gaat verder, want in de voorwaarden staat: "Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf."

### EXECUTION-ONLY

Handelt u zelf in effecten, houd dan met het volgende rekening:

#### 1. STORINGEN BIJ (HANDELS) PLATFORMEN

Koersverliezen of gemiste beleggingskansen doordat het platform er even uitligt kunnen niet altijd op de bank verhaald worden. In de Algemene Bankvoorwaarden staat min of meer dat de banken hun best doen: "Wij streven ernaar, binnen redelijke grenzen, storingen en onderbrekingen te

vermijden of anders binnen redelijke tijd met een oplossing te komen." Het is dus een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting. In de praktijk is het echter wel voorgekomen dat brokers beleggers compenseerden voor de gevolgen van storingen.

#### 2. BERICHTGEVING VIA HET PLATFORM

In de laatste versie van de Algemene Bankvoorwaarden wordt uitdrukkelijk beschreven dat berichten van de bank via het brokerplatform verstuurd kunnen worden, en niet ook nog via de post of een e-mail. Als belegger bent u ervoor verantwoordelijk deze berichtgeving te blijven volgen, zodat u naar aanleiding hiervan actie kunt ondernemen, indien nodig. Zorg dus dat u weet via welke kanalen berichten naar u verstuurd worden, zodat u geen belangrijke berichtgeving mist. En log regelmatig in op het platform om te kijken of alles goed gaat.

#### 3. CONTROLE INGELEGDE ORDERS

Wanneer u orders inlegt, is het uw verantwoordelijkheid om erop toe te zien dat deze juist worden uitgevoerd. Mocht u een fout ontdekken, dan wordt u namelijk geacht dat per direct aan de bank door te geven zodat die herstel kan uitvoeren.

Mocht er schade ontstaan doordat een order niet goed werd verwerkt, dan kunt u "afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding". Wat die omstandigheden zijn, wordt uit de Voorwaarden niet duidelijk en als belegger loopt u dus risico. Bijvoorbeeld wanneer u niet continu toeziet op de uitvoering van uw orders.

### VERMOGENSBEHEER

Maakt u gebruik van een vermogensbeheerder? Houd dan met het volgende rekening.

#### 1. WIJZIGINGEN IN DE PERSOONLIJKE SITUATIE

U dient de bank te informeren

over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed zijn op uw beleggersprofiel. Dat betekent ook dat u moet begrijpen welke zaken daarvoor van belang zijn. Beleggen met te veel of juist te weinig risico kan leiden tot verliezen of gemist rendement.

#### 2. WAT GELDT VOOR U, GELDT OOK VOOR DE VERMOGENSBEHEERDER

"Alle regels die voor u gelden in uw relatie met ons, gelden ook voor uw vertegenwoordiger. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw vertegenwoordiger zich daaraan houdt." U doet er daarom goed aan om met uw vermogensbeheerder af te spreken dat hij u informeert over voor u relevante bankzaken, en dat hij zich aan de voorwaarden van de bank houdt. Doet hij dat niet, dan kunt u daarvoor (mede) verantwoordelijk gehouden worden, of zijn de gevolgen daarvan voor u.

### GESCHILLEN

Eventuele geschillen die u met de bank heeft, kunt u daar voorleggen. Wordt dit niet naar tevredenheid opgepakt, dan kunt u ook terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

### VERDER LEZEN OP INTERNET:

Meer over wat te doen bij een geschil met je financiële dienstverlener:

<https://www.vwb.net/conflict>

Meer over het aangaan van de juiste beleggingsrelatie:

<https://www.vwb.net/beleggingsrelatie>

Meer over de wijzigingen in de bankvoorwaarden:

<https://www.nvb.nl>

