



## REGLEMENT KREDIETKAARTEN. Bijlage 5 bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

Dit reglement regelt de rechten en verplichtingen van de klant en de Bank wat betreft de aflevering aan en het gebruik door een klant van kredietkaarten, zoals hierna gedefinieerd. Een kredietkaart is gekoppeld aan een zichtrekening of een start2bank zichtrekening bij de Bank. Deze bepalingen maken deel uit van de bijlagen bij het Algemeen Reglement van de Verrichtingen van AXA Bank Belgium, hierna "de Bank" genoemd. De bedingen van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen en de toepasselijke bijlagen zijn dan ook van toepassing, behoudens wanneer in navolgend reglement daarvan wordt afgeweken.

Onverminderd de toepassing van andere wetten en besluiten, worden de betalingstransacties met een kredietkaart beheerd door de bepalingen van de wetgeving inzake betalingsdiensten opgenomen in Boek VII Wetboek van Economisch Recht. In dit reglement wordt niet afgeweken van de dwingende bepalingen van deze wetgeving. Waar deze wettelijke bepalingen in dit reglement zijn hernomen, moeten zij ook zoals deze worden gelezen en geïnterpreteerd.

### Artikel 1: Definities

- de Bank: AXA Bank Belgium NV, met maatschappelijke zetel in België, Troonplein 1, 1000 Brussel.
- de klant: iedere persoon die houder is van een zichtrekening of een start2bank zichtrekening bij de Bank en die houder is van een kredietkaart.
- de kaarthouder: iedere persoon aan wie overeenkomstig een formele instructie van de klant of diens volmachtdrager een kaart is afgeleverd waarmee verrichtingen kunnen worden uitgevoerd voor rekening van de klant.
- de kaart: elke AXA kredietkaart die voorzien is van een logo 'VISA' of 'MasterCard'.
- de Vennootschap: equensWorldline SE, Europese Vennootschap (maatschappelijke zetel Eendrachtlaan 315, 3526 Utrecht, Nederland) met Belgisch Bijkantoor Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel, waarop de Bank beroep doet voor het beheer van de verrichtingen met de kaart.
- EU-lidstaten: lidstaten van de Europese Unie, nl. België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Frans Guyana, Gibraltar, Griekenland, Guadeloupe, Hongarije, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Martinique, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal (incl. Azoren en Madeira), Réunion, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje (incl. Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechië, Verenigd Koninkrijk, Zweden en Kroatië.
- EER-lidstaten: lidstaten van de Europese Economische Ruimte, nl. de EU-lidstaten + IJsland, Liechtenstein en Noorwegen
- SEPA-zone: lidstaten van de Single European Payments Area, nl. de EER-lidstaten + Zwitserland, Monaco en San Marino
- Euro-zone: landen die de euro als munt hebben, nl. België, Cyprus, Duitsland, Finland, Frankrijk, Frans Guyana, Griekenland, Guadeloupe, Ierland, Italië, Luxemburg, Malta, Martinique, Nederland, Oostenrijk, Portugal (incl. Azoren en Madeira), Réunion, Slowakije, Slovenië, Spanje (incl. Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Estland, Letland, Litouwen.
- (betalings)transactie: een door de klant of via de begunstigde geïnitieerde verrichting met de kredietkaart waarbij geldmiddelen worden overgemaakt of opgenomen, ongeacht de onderliggende verhoudingen tussen de klant en de begunstigde
- betalingsoopdracht: een door de klant of de begunstigde aan de Bank gegeven opdracht om een betalingstransactie met de kredietkaart uit te voeren.
- unieke identifier: het rekeningnummer dat door de klant dient verstrekt te worden om de bij een betalingstransactie betrokken rekening(en) ondubbelzinnig te identificeren; in IBAN-formaat (International Bank Account Number) voor nationale betalingstransacties, in IBAN-formaat samen met de BIC (Business Identifier Code) voor grensoverschrijdende betalingstransacties.
- bankwerkdag: een dag waarop de hoofdkantoren van de banken open zijn in België; zaterdag, zondagen, feestdagen en de door de Belgische banksector bepaalde bankholidays zijn nooit een bankwerkdag, ongeacht de openingsdagen en -uren van lokale agentschappen.
- tarieflijst: een door de Bank opgesteld gedetailleerd overzicht in verschillende delen, van alle kosten, tarieven, wisselkoersen en andere informatie met betrekking tot de verschillende door de bank aangeboden bankdiensten, waaronder de kredietkaarten; deze is consulteerbaar in elk agentschap en eveneens te raadplegen en af te drukken via de website van de Bank ([www.axabank.be](http://www.axabank.be)); de tarieflijst maakt integraal deel uit van het Algemeen Reglement van de verrichtingen en de bijlagen (bijzondere reglementen).
- agentschap: AXA bankagentschap waar een zelfstandige bankagent (AXA bankagent) zijn activiteit van bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten (in de zin van de Wet van 22 maart 2006) uitoefent in naam en voor rekening van de Bank.
- selfservice: bankautomaten die in de agentschappen van de Bank zijn geplaatst en waar de klant respectievelijk de kaarthouder zelf bankverrichtingen kan uitvoeren op zijn

zichtrekeningen, start2bank zichtrekeningen, spaarrekeningen en start2bank spaarrekeningen; deze service is in principe beschikbaar 7 dagen op 7, tussen 06 u en 22 u; om veiligheidsredenen kan de selfservice-lobby voortdurend bewaakt worden door middel van een camera.

## Artikel 2: Beschrijving van de dienst 'kredietkaarten'

2.1. Door middel van zijn kaart kan de klant respectievelijk de kaarthouder toegang krijgen tot geldautomaten en betaalterminals in binnen- en buitenland om aldus bankbiljetten op te nemen en betalingen uit te voeren, volgens de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten hierna bepaald, zonder er onmiddellijk voor te betalen. De klant, respectievelijk de kaarthouder kan via homebanking, AXA mobile banking service of zijn agentschap, zijn Visa kaart blokkeren voor geldopnemingen en betalingen buiten Europa. Hij kan ze te allen tijde opnieuw deblokken. De klant kan dit ook voor andere kaarten verbonden aan zijn rekening maar niet uitgegeven op zijn naam, doch enkel via zijn agentschap. De transacties die de klant respectievelijk de kaarthouder met zijn kaart doet, worden maandelijks gegroepeerd. Het totaalbedrag van de transacties gedaan tijdens deze periode zal pas op het einde ervan, en dus met uitstel, van de rekening gedebiteerd worden, zonder extra kosten.

2.2. De hiernavolgende bepalingen gelden voor :  
- de Visa Classic Card  
- de Visa Premiumplus  
[- de Visa4pro  
- de Mastercard Business (wordt vanaf 1 oktober 2017 niet meer aangeboden; geldt enkel nog voor kaarten in omloop).] [gewijzigd op 16 oktober 2017]

Voor het beheer van de verrichtingen met de kaart doet de Bank beroep op de Vennootschap.

2.3. De kredietkaart kan maar gebruikt worden binnen haar limieten en beperkingen, zoals hierna bepaald in artikel 5.

## Artikel 3: Toegang en beveiliging

3.1. Om de klant respectievelijk de kaarthouder toe te laten gebruik te maken van zijn kaart middels de terminals en betaalautomaten die daarvoor technisch en overeenkomstig het reglement in kwestie in aanmerking komen, ontvangt hij persoonlijk een mededeling omtrent een persoonlijke geheime code, die onlosmakelijk verbonden is met de kaart die hem wordt afgeleverd.

Sommige binnenlandse geldautomaten en selfservice laten de klant respectievelijk de kaarthouder toe zelf de geheime code te wijzigen. Ook in dat geval moet hij de geheimhouding nauwlettend in acht nemen.

In sommige gevallen, zoals hierna bepaald, kan de klant respectievelijk de kaarthouder gebruik maken van zijn kaart middels terminals, zonder dat het gebruik van zijn persoonlijke geheime code vereist is.

3.2. Mocht de klant respectievelijk de kaarthouder zijn geheime code vergeten zijn, dan kan hij, indien de

kaart gekoppeld is aan een zichtrekening, steeds een nieuwe geheime code aanvragen via zijn agentschap of schriftelijk bij de dienst Rekeningbeheer en Cards (interne postcode B42/490) van de Bank, Grotesteenweg 214, 2600 Berchem. Hij zal dan terug een persoonlijke mededeling ontvangen van zijn persoonlijke geheime code.

Indien de klant houder is van een start2bank zichtrekening, kan hij de nieuwe geheime code aanvragen door een mail te sturen naar [start2bank.info@axa.be](mailto:start2bank.info@axa.be). Hij zal vervolgens een mededeling ontvangen die melding maakt van het versturen van een nieuwe geheime code.

## Artikel 4: Betalingstransacties met de kredietkaarten

Via zijn kaart en zijn persoonlijk en geheim codenummer kan de klant respectievelijk de kaarthouder toegang krijgen tot een netwerk van geldautomaten en betaalterminals in binnen- en buitenland en kan hij tegen presentatie van de kaart betalingen doen.

### 4.1. De geldopnemingen

De kaart biedt de kaarthouder respectievelijk de klant de mogelijkheid om in binnen- en buitenland aan de geld- en bankautomaten voorzien van het logo "Visa" respectievelijk "MasterCard", alsook via selfservice bankbiljetten op te nemen.

Opname van bankbiljetten aan geld- en bankautomaten vereist de invoer van de kaart en de geheime code.

Op vertoon van zijn kaart en zijn identiteitskaart en tegen ondertekening van een borderel, kan de kaarthouder respectievelijk de klant contant geld opvragen aan de bankklokken en de wisselkantoren in het buitenland, die deze dienstverlening aanbieden.

### 4.2. Betaling van aankoop van goederen en diensten

4.2.1. De kaart biedt de kaarthouder de mogelijkheid goederen en diensten te betalen, aangeboden door de handelszaken die bij het kredietkaartnet van VISA respectievelijk MasterCard zijn aangesloten, hetzij door ondertekening van een betalingsborderel, hetzij door gebruikmaking van de persoonlijke geheime code.

In geval van betaling door middel van een betalingsborderel, papier of elektronisch, ondertekent de klant het borderel dat is opgemaakt hetzij door middel van een doordruktoestel waarin zijn kaart is ingelegd hetzij door middel van een terminal waarin de gegevens op de magneetstrook van de kaart worden ingelezen. Het door de klant respectievelijk de kaarthouder ondertekende papieren of elektronisch borderel impliceert de onherroepelijke opdracht aan de bank om de betaling voor rekening van de klant uit te voeren.

In geval van betaling door gebruikmaking van de persoonlijke code, valideert de klant resp. de kaarthouder zijn betalingsopdracht door invoering van de persoonlijke geheime code in de betaalterminal van de betrokken handelaar.

Het gebruik van de kaart in of via een betaalterminal impliceert altijd de onherroepelijke opdracht vanwege de klant respectievelijk de kaarthouder aan de bank tot overmaking van het betrokken bedrag aan deze handelaar.

4.2.2. De kaart biedt de kaarthouder respectievelijk de klant ook de mogelijkheid om door middel van elektronische identificatie (waarbij de kaartgegevens ingelezen worden en de betalingsinstructie automatisch wordt geregistreerd in speciaal daartoe uitgeruste toestellen) betaling van bepaalde diensten te doen, zoals onder andere de betaling van tolgeden aan bruggen, tunnels en autowegen. Deze elektronische identificatie impliceert de onherroepelijke opdracht aan de Bank om de betaling voor rekening van de klant in voordeel van de betrokken handelaar uit te voeren.

4.2.3. Alhoewel tenslotte sommige handelaars ook betaling aanvaarden door middel van de kaart per telefoon (o.m. voor de aankoop van theatertickets, trein- of vliegtuigtickets), wordt aanbevolen betaling op deze wijze te beperken zowel in aantal als in bedrag en zich ervan te vergewissen dat enkel bij absoluut betrouwbare organisaties en/of via beveiligde kanalen van deze mogelijkheid gebruik gemaakt wordt.

4.2.4. De klant respectievelijk de kaarthouder kan d.m.v. zijn kaart betalingen uitvoeren via het internet bij handelaars die dit aanvaarden. Voor deze betalingen door middel van zijn kaart, wordt de klant respectievelijk de kaarthouder sterk aanbevolen dergelijke betaling slechts uit te voeren nadat hij zich ervan heeft kunnen vergewissen dat het om een betrouwbare handelaar gaat en dat de betaling via een beveiligd kanaal zal verlopen. Dit laatste betekent dat de betaling steeds dient te gebeuren in zogenaamde veilige modus (https, waarbij de 's' staat voor 'secure' (veilig) en bij voorkeur via een 3D-Secure systeem waarbij de klant respectievelijk de kaarthouder, na online invoer van zijn kaartgegevens, met zijn kaart, pincode en kaartlezer een 'response' berekent, deze ingeeft en vervolgens valideert en zo de transactie elektronisch tekent zoals bedoeld in artikel 6.1 hierna.

De klant, respectievelijk de kaarthouder, die de mogelijkheid om betalingen via internet te doen, voor zijn Visa kaart niet langer wenst toe te staan, kan via Homebanking of AXA mobile banking service of via zijn agentschap vragen om deze functionaliteit te desactiveren.

De klant kan dit ook voor andere kaarten verbonden aan zijn rekening maar niet uitgegeven op zijn naam, doch enkel via zijn agentschap. De desactivering zal uitgevoerd worden binnen de 3 bankwerkdagen na de aanvraag. De klant, respectievelijk de kaarthouder, kan via dezelfde kanalen te allen tijde deze functionaliteit terug activeren.

Voor kaarten op naam van minderjarigen kan enkel de wettelijke vertegenwoordiger de wijziging vragen.

## **Artikel 5: Limieten en kasfaciliteit op de zichtrekening**

### **5.1 Uitgavenlimieten**

Bij de aanvraag van de kaart wordt tussen de klant en de Bank een maandelijkse uitgavenlimiet voor de kaart afgesproken. De klant respectievelijk kaarthouder dient ervoor te zorgen deze

limiet die voor 1 maand geldt niet te overschrijden. De toekenning van deze limiet wordt maand na maand stilzwijgend verlengd voor zover het saldo van zijn maandelijkse uitgavenstaat correct en tijdig betaald wordt.

De klant kan op elk ogenblik via homebanking, AXA mobile banking service of via zijn agentschap, aanvragen om deze limiet voor zijn VISA kaart (verbonden aan een rekening waarvoor dit toegelaten is) te wijzigen, tijdelijk of op permanente basis.

[Voor een Visa4pro gekoppeld aan een Account4pro kan deze aanvraag enkel gebeuren via het agentschap.] [gewijzigd op 16 oktober 2017] De Bank zal de aanvraag onderzoeken en de klant meedelen via mail of zijn aanvraag al dan niet werd aanvaard.

Het beschikbaar saldo van de maandelijkse uitgavenlimiet van een VISA kaart en de transacties die met de VISA kaart werden uitgevoerd door de klant, kunnen geraadpleegd worden via homebanking en AXA mobile banking service, zoals bepaald in het Reglement homebanking en het Reglement AXA mobile banking service.

### **5.2. Transactielimieten**

Het bedrag dat met de kredietkaart maximaal opgenomen of uitgegeven kan worden per transactie, is gelijk aan het verschil tussen de afgesproken maandelijkse uitgavenlimiet en de reeds gedane (maar nog niet betaalde) uitgaven en geldopnemingen van de lopende maand of afrekeningperiode.

Alle transacties uitgevoerd met de kredietkaart worden beperkt tot deze transactielimiet.

Voor geldopnemingen via geldautomaten en/of selfservice geldt een bijkomende beperking in bedrag en tijd: het maximaal opneembaar bedrag wordt geplafonneerd tot 600 euro per 4 kalenderdagen. Bepaalde uitbaters van geldautomaten kunnen bijkomende beperkingen of limieten invoeren.

Voor geldopnemingen via loketten of wisselagenten gelden aparte limieten die op eenvoudig verzoek door de aanbieders van deze diensten meegedeeld kunnen worden.

### **5.3. Kasfaciliteit (financiële reserve) op de zichtrekening**

Indien de Bank vóór 1 december 2010 een kasfaciliteit (financiële reserve) van minder dan 1.250 EUR heeft toegestaan op de betrokken zichtrekening of start2bank zichtrekening, dan is deze steeds terugbetaalbaar binnen een termijn van ten hoogste 3 maand.

De kasfaciliteit (en dus de bijhorende zichtrekening) mag nooit langer dan drie opeenvolgende maanden een debetsaldo vertonen, ook al wordt het bedrag van 1.250 EUR niet overschreden.

Voor elk debetsaldo op de zichtrekening wordt de in de tarieflijst vermelde debetrentevoet aangerekend.

Overschrijdingen van de geboden kasfaciliteit zowel in bedrag als in tijd, onder meer ingevolge het gebruik van de kredietkaart, zijn verboden. Het gebruik van de kredietkaart mag in geen geval een ongeoorloofde debetstand (d.w.z. een debetsaldo dat het beschikbaar tegoed op de rekening of het toegestane bedrag van de kasfaciliteit te boven gaat) op de zichtrekening doen ontstaan. Het stilzwijgen van de Bank in dat geval kan niet als een recht op behoud of op herhaling van een overschrijding worden ingeroepen.

Wanneer de zichtrekening of start2bank zichtrekening toch een ongeoorloofd debetsaldo vertoont (zowel in tijd als in bedrag), mogen geen verrichtingen met de kaart meer gebeuren. De kredietkaart zal desgevallend geblokkeerd worden tot aan de aanzuivering van het debetsaldo, die door de rekeninghouder onmiddellijk dient te gebeuren.

Wanneer de kaarthouder vanaf 1 december 2010 een kasfaciliteit op zijn gekoppelde zichtrekening of start2bank zichtrekening wenst voor de betaling van zijn uitgavenstaat, dan is hiervoor het sluiten van een afzonderlijke kredietovereenkomst vereist.

## **Artikel 6: Aanrekening van transacties en bewijs**

### **6.1. Aanrekening van verrichtingen**

Het gebruik van de kaart en de bijhorende geheime code, of ingeval van betalingen op afstand (bv. via internet) van de cijfercode (RESPONSE genaamd) die resulteert uit het samen gebruiken van de kaartlezer, de kaart en de bijhorende persoonlijke geheime code, of in sommige gevallen het gebruik van de kaart enkel door middel van elektronische identificatie, vervangt de geschreven handtekening voor alle elektronische verrichtingen en vormt voor de toepassing van dit reglement de elektronische handtekening van de klant respectievelijk de kaarthouder. Een door de klant, respectievelijk de kaarthouder ondertekend borderel of een elektronische handtekening van de klant respectievelijk de kaarthouder die door de Bank als juist werd bevonden, is voor haar het rechtsgeldige en afdoende bewijs van de identiteit van de klant respectievelijk de kaarthouder, en van zijn instemming met de inhoud en de uitvoering van de door middel van de kaart gegeven orders.

### **6.2. De uitgavenstaat**

Voor zover er verrichtingen werden geboekt, stuurt de Vennootschap, namens de Bank, iedere maand een uitgavenstaat naar de klant of naar de kaarthouder.

Deze uitgavenstaat vermeldt de verrichtingen die de klant respectievelijk kaarthouder met zijn kaart heeft uitgevoerd en die de Vennootschap registreerde sedert het opmaken van vorige uitgavenstaat.

Per verrichting vermeldt de uitgavenstaat:

- een referentie aan de hand waarvan de klant kan nagaan om welke transactie het gaat;
- in voorkomend geval de naam van de begunstigde of de terminal waar de transactie plaatsvond;
- het bedrag van de transactie uitgedrukt in de voor de transactie gebruikte valuta;
- de gebeurlijk verschuldigde rente en/of kosten en desgevallend de uitsplitsing daarvan;
- per geldopvraging, een commissie berekend op het opgevraagde bedrag, zo er een is;
- in voorkomend geval, de gehanteerde wisselkoers en het bedrag van de transactie na die valutawissel.

Verder vermeldt de uitgavenstaat:

- het totaal verschuldigde saldo van de transacties;
- de datum waarop het verschuldigde saldo van de zichtrekening of start2bank zichtrekening zal gedebiteerd worden overeenkomstig artikel 1.19.2. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

### **6.3 Bewijs van de verrichtingen**

Alle gegevens van elke verrichting aan een geldautomaat of een betaalterminal worden op het ogenblik van de verrichting geregistreerd en door de Vennootschap bewaard, gedurende ten minste vijf jaar, om ze achteraf in een leesbare vorm op een drager te kunnen reproduceren. De Bank wordt steeds geacht

verantwoordelijk te zijn voor de verwerking van deze gegevens.

Hetzelfde geldt voor de borderellen die aanleiding geven tot registratie en boeking van verrichtingen.

Het ticket dat door het betrokken toestel is aangemaakt n.a.v. een verrichting doet niet noodzakelijk afbreuk aan de bewijskracht van de registraties van de bank.

In geval van geschil met de klant respectievelijk de kaarthouder betreffende een verrichting levert de Bank van haar kant, via de Vennootschap, het bewijs van die verrichting met behulp van deze gegevens, al dan niet onder vorm van afschrift, onverminderd het recht van de klant respectievelijk kaarthouder om het tegenbewijs te leveren.

## **Artikel 7: Rechten en verplichtingen m.b.t. kredietkaarten**

De hierna volgende bepalingen doen in geen enkel opzicht afbreuk aan de bedingen opgenomen in de voorgaande artikelen.

### **7.1. Rechten en verplichtingen in hoofde van de Bank**

- 1°- Op geregelde tijdstippen, en minstens eens per jaar, zal de Bank de klant een communicatie bezorgen met betrekking tot voorzorgsmaatregelen die klant en kaarthouder moeten nemen om elk onrechtmatig gebruik van de kaart te vermijden.
- 2°- De bank draagt de risico's van verzending van de kaart en de geheime code vóór haar aflevering aan de klant respectievelijk de kaarthouder.
- 3°- De kaart blijft geldig tot de laatste dag van de maand en het jaar die erop vermeld staan. Tenzij wanneer aan het recht op het gebruik van de kaart een einde is gesteld, of tenzij wanneer de klant of de kaarthouder zelf afziet van verder gebruik van de kaart, zal de Bank, vóór de vervaldag, een nieuwe kaart ter beschikking stellen van de klant respectievelijk de kaarthouder.
- 4°- De Bank zal elk nieuw gebruik van de kaart beletten van zodra de melding aangaande verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart, waarvan hierna sprake is, gedaan; zij kan eveneens elk verder gebruik beletten van zodra haar een melding van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transacties werd gedaan.
- 5°- Onder voorbehoud van wat hierna is bepaald aangaande diefstal, verlies, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart en/of aangaande niet-toegestane of niet correct uitgevoerde transacties met de kaart, draagt de Bank het risico van namaak van de kaart en/of van verrichtingen uitgevoerd zonder toestemming van klant noch kaarthouder.
- 6°- De Bank waarborgt binnen haar eigen organisatie en binnen de netwerken waartoe de kaart toegang verleent, het behoud van het geheime karakter van de strikt persoonlijke code, die onlosmakelijk verbonden is met de kaart. Zowel de Bank als de klant lopen ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de kaart, indien het geheime karakter van deze code niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen.
- 7°- De Bank behoudt zich het recht voor om opdrachten tot uitvoering van bepaalde betalingstransacties met de kaart te weigeren in onder meer de volgende gevallen:

- a) de transactielimiet zoals bepaald in artikel 5.2. is overschreden
- b) de betalingsopdracht is onjuist, onduidelijk of onvolledig;
- c) wettelijke regels verbieden de Bank de betalingsopdracht uit te voeren;
- d) de klant is zijn verplichtingen tegenover de Bank niet nagekomen;
- e) de Bank weet of vermoedt dat de klant geen toestemming heeft gegeven voor de betaalopdracht;
- f) de klant mag de kaart niet meer gebruiken;
- g) de klant heeft de geldende voorschriften of procedures voor het geven van betalingsopdrachten niet nageleefd;
- h) de Bank weet of vermoedt dat er sprake is van fraude of misbruik
- i) de Bank weet of vermoedt dat de betalingsopdracht of betalingstransactie die daarvan het gevolg is, in strijd is met geldende regels of verplichtingen die voor de Bank gelden;
- j) het is voor de Bank technisch niet mogelijk om de verrichting op een veilige manier te verwerken;
- k) de Bank heeft hiervoor een andere gegronde reden.

Wanneer een betalingstransactie geweigerd wordt, zal de Vennootschap de informatie betreffende deze weigering ter beschikking stellen van de klant, hetzij mondeling, schriftelijk of elektronisch. Zij geeft daarbij, indien mogelijk en toegelaten, de reden van weigering. Indien de weigering objectief gerechtvaardigd is, kunnen hiervoor kosten aangerekend worden zoals vermeld in de tarieflijst.

- 8°- De Bank en/of de Vennootschap behouden zich het recht voor om de kaart te blokkeren of ze door de geldautomaat, de betaalterminal of de tussenkomende handelaar te laten inhouden telkens dit nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor haar financiële belangen of die van de rekeninghouder en onder meer in de volgende gevallen:
- wanneer de kaart defect wordt bevonden;
  - wanneer drie opeenvolgende keren een verkeerd codenummer wordt ingevoerd;
  - wanneer de kaart in de geldautomaat, in de betaalterminal of bij de handelaar wordt achtergelaten;
  - wanneer er verzet werd aangetekend tegen het gebruik van de kaart door de kaarthouder (enkel voor wat zijn kaart betreft) of door de klant (voor een of elke kaart uitgereikt voor zijn rekening);
  - wanneer klant en/of kaarthouder gehouden zijn tot teruggave van de kaart;
  - wanneer blijkt dat de klant respectievelijk de kaarthouder zich niet houdt aan het verbod om de transactielimiet zoals bepaald in artikel 5.2. te overschrijden of wanneer de uitgavenlimiet bepaald in artikel 5.1. niet in acht wordt genomen.
  - wanneer het gebruik van de kaart niet gebeurt in overeenstemming met de richtlijnen zoals bepaald in dit reglement.

Wanneer de Bank of de Vennootschap een kaart blokkeert, stelt zij de informatie betreffende deze blokkering ter beschikking van de klant, mondeling, schriftelijk of elektronisch, behoudens wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is. Zij geeft daarbij, indien mogelijk en toegelaten, de reden van blokkering. De kaart zal gedeblokkeerd of vervangen worden van zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.

## **7.2. Rechten en verplichtingen in hoofde van de klant respectievelijk de kaarthouder**

- 1°- De klant respectievelijk de kaarthouder zal zich, voor het in ontvangst nemen van zijn kaart, moeten aanbieden in het

agentschap waar zijn zichtrekening is gedomicilieerd.

Wanneer de klant houder is van een start2bank zichtrekening, zal de kredietkaart echter naar het wettelijke adres van de titularis(sen) van de start2bank rekening gestuurd worden. De titularis dient deze kaart, onmiddellijk na de ontvangst ervan, te activeren via homebanking volgens de aldaar aangeduide procedure. Pas na deze activering kan/mag de klant de kaart gebruiken.

- 2°- De klant zowel als de kaarthouder verbinden zich ertoe bij ontvangst van zijn kaart deze onmiddellijk te voorzien van zijn handtekening op de daartoe voorziene strook.
- 3°- De klant alsook de kaarthouder hebben de verplichting de kaart aan te wenden in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de gebruiksmodaliteiten die via de toestellen en terminals of via andere kanalen worden medegedeeld. Zij treffen bovendien alle redelijke voorzorgsmaatregelen om de veiligheid van de kaart alsmede het geheime karakter van de code te verzekeren.
- 4°- Met het oog op de veiligheid van de kaart en de geheimhouding van de code zal de klant respectievelijk de kaarthouder volgende voorzorgsmaatregelen nemen:
- Hij zal nooit zijn kaart ter beschikking stellen van een derde (zelfs niet aan een bekende, een volmachtdrager of een familielid). De kaart is persoonlijk en niet overdraagbaar.
  - Hij zal bij ontvangst van een kaart onmiddellijk zijn handtekening plaatsen op de hiervoor voorziene plaats.
  - Hij zal indien de geldigheidstermijn van de kaart verstreken is of indien het verdere gebruik van de kaart niet meer mogelijk is voor de klant respectievelijk kaarthouder, deze onmiddellijk vernietigen (bvb. Na vaststelling van een technisch- of veiligheidsdefect waardoor de bestaande kaart vervangen dient te worden).
  - Hij zal erover waken dat zijn kaart steeds op veilige wijze bij zich of op een veilige plaats bewaard wordt. Hij zal ze bijgevolg nooit onbewaakt achterlaten bvb. op de werkplaats, in de wagen of op een plaats die door derden toegankelijk is (bvb. een sportzaal).
  - Hij zal zijn kaart slechts gebruiken voor die functies waarvoor ze bestemd is zoals beschreven in dit kaartreglement.
  - Voor het uitvoeren van een betaling aan een handelaar, dient hij te allen tijde zijn kaart in het oog te houden, desnoods door zich mee fysisch te verplaatsen naar de plaats waar de kaart in de betaalterminal gebruikt zal worden. Hij dient erop toe te zien dat zijn kaart enkel gebruikt wordt voor het uitvoeren van een betaling. Bij teruggave van de kaart door de handelaar dient hij zich ervan te vergewissen dat hij wel degelijk zijn eigen kaart teruggekregen heeft.
  - Bij het doorgeven van kaartgegevens (bvb. kaartnummer) aan 'derden' (bvb. bij het uitvoeren van aankopen op afstand), zal hij erop toezien dat de betrokken 'derde' (handelaar) voldoende gekend is én dat de wijze waarop deze kaartgegevens worden doorgegeven voldoende beveiligd is (bvb. in geval van een website nagaan of deze voorzien is van een beveiligingsstelsel voor het doorgeven van gegevens) en indien dit niet het geval is de verrichting niet te laten doorgaan of te kiezen voor een alternatieve beveiligde betalingswijze. In gevallen waar de

beveiliging zichtbaar onvoldoende is of zelfs gebrekkig is, is het gebruik van de geheime code niet toegelaten.

- Hij zal bij ontvangst van het bericht waarop zijn geheime code medegedeeld wordt, al het nodige doen om het geheime karakter van deze code te waarborgen door deze van buiten te leren, het bericht van mededeling onmiddellijk te vernietigen, én zo snel mogelijk de medegedeelde code te wijzigen op één van de toestellen die hiervoor zijn uitgerust (selfservice en sommige binnenlandse geldautomaten).
- Bij het wijzigen van een geheime code, kiest hij een nieuwe code die voor derden niet al te veel voor de hand ligt (bvb. deel van geboortedatum; postcode van de gemeente; deel van een telefoonnummer; ...).
- Het wijzigen van een geheime code in een code die ook voor andere kaarten en toegangsmiddelen gebruikt kan worden, dient vermeden te worden en verhoogt het risico bij eventueel misbruik
- Hij zal nooit zijn geheime code aan een derde mededelen zelfs niet aan een bekende, een volmachtdrager of een familielid.
- Hij zal de geheime code nooit bewaren samen met de kaart, hij zal deze nergens opschrijven –ook niet in één of andere gecodeerde vorm- of opslaan in computer bestanden.
- Bij gebruik van de geheime code aan geldautomaten en/of betaalterminals zal hij erop toezien dat hij in alle discretie zijn geheime code kan invoeren door bvb. met één hand het toetsenbord af te schermen, zich niet te laten afleiden door een derde persoon, én erop toe te zien dat niemand hem gadeslaat bij het invoeren van zijn geheime code.
- Indien hij gegronde redenen heeft om aan te nemen dat het geheime karakter van zijn code geschonden is, dan zal hij onmiddellijk zijn code wijzigen op één van de toestellen die hiervoor zijn uitgerust (binnenlandse geldautomaten en selfservice). Indien dit laatste niet mogelijk is (bvb. men vertoeft in het buitenland) dan zal hij zijn kaart onmiddellijk laten blokkeren en desgevallend een nieuwe kaart met nieuwe geheime code aanvragen.
- Hij zal nooit zijn geheime code gebruiken om zich toegang te verlenen tot een selfbanking zone van een bank. Wordt bij het verlenen van de toegang tot deze zones toch om de geheime code verzocht, dient hij onmiddellijk contact op te nemen met AXA Bank.
- Teneinde elke onregelmatigheid te kunnen opmerken, zal hij de ontvangen tickets van geldafhalingen en betalingen bewaren en de inhoud ervan onmiddellijk controleren aan de hand van de door de Vennootschap hem toegestuurde of ter beschikking gestelde duurzame dragers zoals de maandelijkse uitgavenstaten. Bij vaststelling van onregelmatigheden, zal hij onmiddellijk contact opnemen met de Bank, via de Vennootschap, zoals bepaald in artikel 9.

Onder voorbehoud van de beoordeling door een rechter die rekening zal houden met het geheel van de feitelijke omstandigheden, zijn de hier opgesomde voorzorgsmaatregelen van dusdanig groot belang en zodanig evident, dat de niet-naleving ervan kan worden beschouwd als een zware nalatigheid in hoofde van de klant respectievelijk de kaarthouder, die voor gevolg heeft dat de beperking van de aansprakelijkheid van de klant en de kaarthouder, in geval van verlies, diefstal of misbruik van de kaart, niet van toepassing zal zijn.

Wat betreft de geheime, strikt persoonlijke code, lopen zowel de Bank als de klant ernstige risico's, inzonderheid van misbruik van de kaart, indien het geheime karakter van deze code niet wordt nagestreefd en bewaakt door alle betrokken partijen. De klant respectievelijk de kaarthouder zal bijgevolg

al het nodige doen om dit risico te beperken door de hiervoor geformuleerde voorzorgsmaatregelen in acht te nemen.

- 5°- Noch de klant, noch de kaarthouder mag een betalingsopdracht gegeven met behulp van de kaart herroepen, van zodra hij zijn instemming met de transactie op de overeengekomen manier heeft gegeven, behoudens wanneer het bedrag van de beoogde verrichting op het tijdstip van de opdracht nog niet gekend was voor hem. De klant respectievelijk de kaarthouder, kan gedurende 8 weken na de debitering van een toegestane transactie met de kaart de Bank, via de Vennootschap zoals bepaald in artikel 9, verzoeken hem het bedrag van de transactie terug te betalen, op voorwaarde dat het bedrag van de beoogde verrichting op het tijdstip van de instemming ermee nog niet gekend was voor hem en dit bedrag hoger ligt dan hij op grond van zijn eerder uitgavenpatroon redelijkerwijs had kunnen verwachten. Hij kan echter geen terugbetaling vragen van dergelijke transactie wanneer hij zijn instemming ermee rechtstreeks aan de Bank gegeven heeft en de Bank hem voorafgaandelijk aan de debitering informatie ter beschikking heeft gesteld betreffende de toekomstige transactie.

- 6°- De klant en de kaarthouder zijn ertoe gehouden hun kaart onmiddellijk terug te geven aan de bank, die steeds eigenaar blijft van de kaart zelf, indien (i) een einde komt aan het recht op gebruik van de kaart, (ii) een einde komt aan de rekening waarmede de kaart verbonden is, (iii) de Bank om veiligheidsredenen of in kader van een onderzoek, daarom verzoekt. De klant waarborgt dat de aan een kaarthouder voor zijn rekening uitgereikte kaart in deze gevallen zal worden teruggegeven aan de Bank alsook wanneer aan de gebruiksrechten of volmachten van de kaarthouder een einde komt. De klant alleen staat in voor alle gevolgen van niet-teruggave van de kaarten.

- 7°- De klant en de kaarthouder kunnen ingeval van vernieuwing van de kaart die op vervalddag zal komen, de nieuwe kaart afhalen in het verkooppunt waar de betrokken rekening gedomicilieerd is. Zij moeten bij ontvangst van de nieuwe kaart de vorige teruggeven aan de Bank of ze vernietigen door ze in stukken te knippen. Niettemin staat de klant in voor de kosten van vernieuwing van een kaart zoals vermeld in de tarieflijst, indien aan het recht op gebruik geen einde is gesteld uiterlijk twee maanden voor haar vervalmaand.

Wanneer de klant houder is van een start2bank zichtrekening, zal de nieuwe kaart echter naar het wettelijke adres van de titularis(sen) van de start2bank zichtrekening gestuurd worden. De titularis dient deze kaart onmiddellijk na de ontvangst ervan, te activeren via homebanking volgens de aldaar aangeduide procedure. Pas na deze activering kan/mag de klant de kaart gebruiken.

- 8°- De klant staat in voor de betaling van het totaalsaldo van zijn uitgavenstaat. Daartoe zorgt hij ervoor dat van zodra hij zijn uitgavenstaat ontvangt, zijn zichtrekening of start2bank zichtrekening voldoende saldo vertoont zodat deze gedebiteerd kan worden ten belope van het verschuldigde saldo, overeenkomstig artikel 1.19.2. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen. Indien dit aanleiding zou geven tot het creëren van een ongeoorloofde debetstand op deze rekening, zullen de

regels die betrekking hebben op ongeoorloofde debetstanden door de Bank toegepast worden.

9° Bij eventuele overschrijding van de overeengekomen limieten bepaald in artikel 5, is de klant ertoe gehouden om het bedrag waarmee de limiet overschreden werd onmiddellijk te betalen.

10° De klant en de kaarthouders zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van om het even welk bedrag verschuldigd aan de bank uit hoofde van het bezit en het gebruik van de kaart.

## **Artikel 8: Verlies, diefstal en onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart**

### **8.1 Melding bij CARDSTOP**

In geval van verlies, diefstal, en/of misbruik van zijn kaart, en in alle gevallen waar hij vaststelt dat er sprake is van een onrechtmatige of niet toegestane transactie met zijn kaart, moet de klant, eventueel de kaarthouder, onmiddellijk contact opnemen met **CARDSTOP** om zijn kaart te laten blokkeren. Hij moet dit ook doen wanneer zijn kaart wordt ingeslikt door een automaat.

Daartoe is CARDSTOP bereikbaar 7 dagen op 7 en 24 uur op 24 op het nummer **070/344 344** (of op het fax nummer 070/344 355) - ook bereikbaar vanuit het buitenland op het nummer + 32 (0) 70 344 344.

Iedere klant respectievelijk kaarthouder doet er goed aan dit telefoonnummer steeds bij zich te houden, indien mogelijk in zijn telefoontoestel en zijn gsm te programmeren. Om redenen van veiligheid en bewijsvoering kunnen de gesprekken met CARDSTOP worden opgenomen. Door CARDSTOP wordt aan iedere melding onmiddellijk een uniek referentnummer toegekend. Dit referentnummer wordt ook bij de melding aan de gesprekspartner van CARDSTOP (de klant of de kaarthouder) onmiddellijk medegedeeld en geldt als bewijs van de melding. De klant respectievelijk kaarthouder doet er goed aan dit referentnummer nauwgezet te noteren en bij iedere latere communicatie of briefwisseling aangaande het verlies of de diefstal daarvan melding te maken.

De kaarten die de klant laat blokkeren door CARDSTOP, worden onherroepelijk geannuleerd. De procedure voor vervanging van de kaart wordt onmiddellijk aangevat, tenzij de klant uitdrukkelijk aan CARDSTOP meldt dat hij geen nieuwe kaart wenst.

Meldingen bij andere instellingen dan CARDSTOP, zelfs al bieden zij gelijkaardige diensten aan, bieden onvoldoende zekerheid en zijn bijgevolg niet toegelaten, aangezien deze instellingen niet in staat zijn rechtstreeks en onmiddellijk de voorgeschreven maatregelen te nemen om mogelijk misbruik of verder misbruik van de kaart te voorkomen.

Ingeval de klant, eventueel de kaarthouder, het verlies, de diefstal, de inslikking en/of het misbruik toch meldt aan een andere instelling dan CARDSTOP, blijft hij aldus aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal, ook na deze melding en dit tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP zoals hiervoor beschreven.

### **8.2 Aangifte bij de politie en mededeling aan de Vennootschap**

Benevens de melding bij CARDSTOP, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, in geval van misbruik van zijn kaart (al dan niet na diefstal, verlies of inslikking van de kaart), daarvan ook **onmiddellijk** aangifte doen bij de politie en bij de Vennootschap.

De politie zal van zijn aangifte een proces-verbaal opstellen en hem daarvan een afschrift bezorgen.

Ter gelegenheid van de mededeling van het misbruik aan de Vennootschap, zal de klant respectievelijk de kaarthouder het referentnummer van Cardstop doorgeven en de Vennootschap onmiddellijk een exemplaar bezorgen van het proces-verbaal van aangifte opgemaakt door de politie.

De klant kan de mededeling aan de Vennootschap rechtstreeks doen: ofwel schriftelijk (Worldline NV, Haachtsesteenweg 1442 te 1130 Brussel) ofwel via de website [www.mijnkaart.be](http://www.mijnkaart.be), en de link '[U wenst een transactie te betwisten?](#)'.

Indien het gaat om een betwiste verrichting die uitgevoerd werd in het buitenland, dient de klacht schriftelijk gericht te worden aan de dienst 'International Chargeback' van Worldline NV.

De te volgen richtlijnen zijn tevens vermeld op de achterzijde van de uitgavenstaat.

### **8.3 Aansprakelijkheid in geval van misbruik**

(1) Tot op het tijdstip van de melding bij CARDSTOP blijft de klant aansprakelijk voor alle gevolgen van het misbruik van de kaart, al dan niet na verlies, diefstal of inslikking. Deze aansprakelijkheid is, voor de klant die buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, evenwel beperkt tot een bedrag van 150 euro, TENZIJ de klant of de kaarthouder zich schuldig heeft gemaakt aan een grove nalatigheid of aan frauduleus handelen, in welke gevallen deze beperking van de aansprakelijkheid niet van toepassing is. Onverminderd wat hiervoor aangaande de elementaire voorzorgsmaatregelen ter beveiliging van kaart en geheime code reeds is aangestipt, kunnen onder andere beschouwd worden als grove nalatigheid (onverminderd het oordeel van de rechtbanken) :

- Het herkenbaar noteren van de geheime code, in welke vorm ook, op de kaart, een document, of opgeslagen in computerbestanden.
- Het niet onmiddellijk melden van het verlies, de diefstal, de inslikking of het misbruik van de kaart (zulke melding duldt geen uitstel).
- Het aan een derde, wie dit ook moge zijn, de mogelijkheid geven om kennis te nemen van de geheime code en/of gebruik te maken van de kaart.
- Nalaten de Bank of de door haar aangeduide entiteit (Card Stop) onverwijld in kennis te stellen van het verlies, de diefstal en/of het misbruik van de kaart, of van enigerlei voorval zoals bijvoorbeeld wanneer de kaart door een terminal wordt ingeslikt of geblokkeerd.
- Nalaten de Bank of de door hem aangeduide entiteit onverwijld in kennis te stellen van elke fout of onregelmatigheid vastgesteld op de overzichten of de rekeninguittreksels.
- De kaart achterlaten in een voertuig of op een voor het publiek toegankelijke plaats, behalve wanneer de kaart zich in een met een sleutel gesloten lade of kast bevindt. Als voor het publiek toegankelijke plaatsen worden beschouwd, plaatsen waartoe een groot aantal mensen effectief toegang hebben, zonder dat het noodzakelijk gaat om openbare plaatsen.
- Weigeren om onmiddellijk een klacht in te dienen bij de politiediensten of weigeren de bank of de door haar aangestelde entiteit, Cardstop onmiddellijk een kopie van het proces-verbaal, dat werd opgemaakt ter gelegenheid van het indienen van de klacht, te bezorgen.



- Gebruik maken van de kaart op een manier die in strijd is met de contractuele voorwaarden betreffende uitgifte en gebruik.
  - De kaart niet aan de Bank terugbezorgen wanneer zij daarom verzoekt.
- (2) Van zodra de melding bij CARDSTOP is gebeurd, zal de kaart geblokkeerd worden (en wanneer de klant of kaarthouder het wenst een nieuwe kaart aangevraagd worden) en houdt de aansprakelijkheid van de klant voor de gevolgen van het misbruik van de kaart op, TENZIJ het bewijs van frauduleus handelen in hoofde van de klant of de kaarthouder wordt geleverd. Dit laatste is onder andere het geval wanneer zou blijken dat de klant of de kaarthouder ondanks de melding toch zelf de kaart blijft gebruiken.
- (3) Mocht na een melding bij CARDSTOP blijken dat de kaart is gebruikt zonder fysieke voorlegging noch elektronische identificatie of werd nagemaakt door een derde of onrechtmatig werd gebruikt voor zover de klant of de kaarthouder op het moment van de betwiste transactie(s) in het bezit was van de kaart, dan draagt de klant daarvan de gevolgen niet, behoudens de uitzonderingen toegelaten door de wet. Zo zal de klant toch gehouden zijn tot de gevolgen van dit gebruik, zonder fysieke voorlegging noch elektronische identificatie, zelfs na de melding bij CARDSTOP, wanneer bijvoorbeeld fraude zou kunnen bewezen worden.

#### **Artikel 9: Kennisgeving en betwisting van betalingstransacties met de kaart**

- 9.1. Onverminderd de hiervoor beschreven maatregelen voor het geval van verlies, diefstal, inslikking en/of misbruik van de kaart, moet de klant respectievelijk de kaarthouder, in alle gevallen waar hij vaststelt dat er sprake is van een niet toegestane betalingstransactie of een niet correct uitgevoerde betalingstransactie met zijn kaart, de Vennootschap daarvan **onverwijld** in kennis stellen om de betrokken transactie(s) te betwisten.

De klant kan de kennisgeving rechtstreeks aan de Vennootschap doen: ofwel schriftelijk (Worldline NV, Haachtsesteenweg 1442 te 1130 Brussel), ofwel via de website [www.mijnkaart.be](http://www.mijnkaart.be), en de link '[U wenst een transactie te betwisten?](#)'.

Indien het gaat om een betwiste verrichting die uitgevoerd werd in het buitenland, dient de klacht schriftelijk gericht te worden aan de dienst 'International Chargeback' van Worldline NV. De te volgen richtlijnen zijn tevens vermeld op de achterzijde van de uitgavenstaat.

De Vennootschap zal zo snel mogelijk contact opnemen met de klant voor de verdere verwerking van zijn dossier betreffende de betwiste transacties.

- 9.2. Voor betalingstransacties met de kaart in euro of in een munt van een EER-land waarbij de betrokken banken in de EER gevestigd zijn, verliest de klant respectievelijk de kaarthouder na 13 maanden, te rekenen vanaf de valutadatum van de debitering of creditering van de betrokken rekening, het recht om niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties te betwisten die hem door de Vennootschap correct ter kennis gebracht zijn, onverminderd de verplichting in hoofde van de klant respectievelijk de kaarthouder om de Bank, via de

Vennootschap, onverwijld in kennis te stellen van zodra hij een niet toegestane of niet correct uitgevoerde transactie vaststelt.

Na verloop van deze termijn wordt de boeking van de verrichting geacht definitief te zijn en kan zij niet meer het voorwerp uitmaken van enige betwisting.

Bij gebreke aan een tijdige in kennisstelling door de klant respectievelijk de kaarthouder, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de betwiste niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie.

Voor alle andere betalingstransacties met de kaart, beschikt de klant slechts over een termijn van 3 maand te rekenen vanaf de valutadatum van de debitering of creditering, van de betrokken rekening, om niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties te betwisten.

Wanneer de klant handelt binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden beschikt hij in alle gevallen slechts over een termijn van 3 maand, te rekenen vanaf de valutadatum van de debitering of creditering van de betrokken rekening, om niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties met de kaart te betwisten.

- 9.3. Behoudens wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder kan bewijzen dat hij in de onmogelijkheid verkeerde kennis te nemen van de hem via zijn uitgavenstaat ter beschikking gestelde informatie betreffende verrichtingen met zijn kaart, en aldus niet in staat is om overeenkomstig artikel 9.1. de bank, via de Vennootschap, onverwijld in kennis te stellen van een niet toegestane of niet correct uitgevoerde transactie, wordt hij geacht binnen de 30 dagen na datum van de uitgavenstaat kennis te hebben genomen van de inhoud ervan en uiterlijk 60 dagen na die datum melding te maken van niet-toegestane of niet correct uitgevoerde verrichtingen. Na deze termijn zullen de op de uitgavenstaat vermelde gegevens door de Bank als definitief goedgekeurd worden beschouwd en gelden zij als bewijs en aanvaarding van de erop vermelde transacties en saldo.

- 9.4. Wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder ontkent dat hij een betalingstransactie, uitgevoerd met zijn kaart, heeft toegestaan of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is de Bank gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie geauthentiseerd is, juist geregistreerd en geboekt is en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. Wanneer de klant handelt binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden, moet hij het bewijs leveren dat hij de transactie niet heeft toegestaan of dat ze niet correct is uitgevoerd.

#### **Artikel 10: Klachtenbehandeling en buitengerechtelijke beroepsprocedures**

Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen (klachtenbehandeling) en in artikel 9 van dit reglement (niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties),



beschikt de klant respectievelijk de kaarthouder over volgende bijkomende rechtsmiddelen:

De klant respectievelijk de kaarthouder beschikt over het recht om een vordering in te stellen, voorzien door de wetgeving op de handelspraktijken, tot staking van inbreuken op Boek VII Wetboek van Economisch Recht.

De particuliere klant respectievelijk kaarthouder kan zich wenden tot de ombudsman in financiële geschillen zoals bepaald in artikel 1.30. van het Algemeen Reglement van de Verrichtingen.

De klant respectievelijk de kaarthouder kan zich tevens richten tot de Algemene Directie Controle en Bemiddeling bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, NG III, Koning Albert II-laan 16, 3<sup>de</sup> verdieping, 1000 Brussel, telefoon: +32 2 277 54 84, fax: +32 2 277 54 52, e-mail: [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be) door middel van een klachtenformulier dat kan worden gedownload van de website <http://statbel.fgov.be/nl/geschillen>. De klant respectievelijk de kaarthouder kan zijn klacht ook rechtstreeks online indienen, via de website van FOD Economie: <http://economie.fgov.be>.

#### **Artikel 11: Aansprakelijkheid in geval van niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van transacties**

11.1. De bank waarborgt de correcte en tijdige uitvoering van verrichtingen die op correcte en regelmatige wijze zijn ingegeven door de klant respectievelijk de kaarthouder via terminals en toestellen uitgerust met het embleem van de kaart, of die zijn uitgevoerd middels een behoorlijk door de klant respectievelijk kaarthouder getekend borderel, op voorwaarde dat bij het gebruik van de kaart voor de betrokken verrichtingen de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten door de klant respectievelijk de kaarthouder stipt zijn nageleefd.

11.2. Wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder de betaler (en begunstigde) is in het kader van een betalingsopdracht met de kaart geïnitieerd door de betaler, bijvoorbeeld een geldafhaling, is de Bank aansprakelijk jegens de klant voor de correcte en tijdige uitvoering van de betalingstransactie overeenkomstig de bepalingen van dit reglement.

Wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder betaler is in het kader van een betalingsopdracht met de kaart geïnitieerd via de begunstigde, bijvoorbeeld een kaarttransactie in een winkel, is de Bank aansprakelijk jegens de klant voor de correcte en tijdige uitvoering van de betalingstransactie overeenkomstig de bepalingen van dit reglement, van zodra zij de opdracht ontvangen heeft van de bank van de begunstigde.

Wanneer de klant begunstigde is van dergelijke betalingsopdracht, is de Bank aansprakelijk voor de correcte en tijdige uitvoering ervan, van zodra zij het bedrag van de betalingstransactie ontvangen heeft van de bank van de betaler.

Wanneer een betalingstransactie met de kaart niet of gebrekkig is uitgevoerd, ongeacht de aansprakelijkheid van de Bank, zal de Bank wanneer zij daartoe de mogelijkheid heeft en indien de klant dit uitdrukkelijk vraagt, onmiddellijk de betalingstransactie trachten te traceren en de klant op de hoogte stellen van de resultaten daarvan.

11.3. Na onderzoek van de legitimiteit van een klacht, zal de Bank wanneer zij aansprakelijk is voor niet toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie met de kaart, zorg dragen voor rechtzetting en compensatie binnen de kortst mogelijke termijn van het bedrag van de niet uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transactie, met toepassing van de correcte valuterings; van het bedrag dat eventueel nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde alvorens de transactie waarvoor geen toestemming was gegeven geschiedde, met toepassing van de correcte valuterings; van het bedrag dat nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde voor het gebruik van de nagemaakte kaart; van de eventuele verdere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de door de klant gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade, voor zover de klant deze gevolgen en kosten en het causaal verband met de betrokken transactie kan bewijzen; van het financiële verlies dat voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van de transacties door de klant en/of kaarthouder, wanneer die gebrekkige uitvoering toe te schrijven is aan een ondeugdelijk functioneren van welke apparatuur dan ook die door de Bank werd aanvaard.

Deze regeling is uitsluitend van toepassing wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden. Wanneer hij binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt, zal de Bank enkel zorg dragen voor rechtzetting op de betrokken rekening, van het bedrag van de betrokken transactie.

11.4. De in dit artikel bedoelde aansprakelijkheid geldt niet wanneer de niet of niet correcte uitvoering van een betalingstransactie met de kaart te wijten is aan overmacht of de naleving van een wettelijke verplichting uit hoofde van nationale of Europese gemeenschapswetgeving. Worden onder meer als overmacht beschouwd: oorlog, oproer, daden van terrorisme, sociale conflicten, overvallen, brand, overstroming en andere natuurrampen, ernstig technisch defect of andere rampen, tijdelijke ontreding van postdiensten of poststaking.

11.5. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden als een handelaar, om welke reden ook, aan de klant of de kaarthouder het gebruik van de kaart zou weigeren. Zij kan op geen enkele wijze betrokken worden bij een geschil tussen de klant en/of de kaarthouder enerzijds en zulke handelaar anderzijds. Zulk geschil ontslaat de klant niet van de verplichting om overeenkomstig de bepalingen van dit reglement in te staan voor het gebruik dat van de kaart gemaakt werd.

11.6. De Bank draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik van de kaart via terminals en toestellen die niet uitgerust zijn met het embleem van de kaart, of die niet uitgevoerd zijn middels een behoorlijk door de klant respectievelijk kaarthouder getekend borderel volgens de gebruiksvoorwaarden en modaliteiten die

daarvoor bepaald zijn.

## Artikel 12: Tarieven en wisselkoersen

### 12.1. Tarieven

Voor een gedetailleerd overzicht van alle toepasselijke tarieven met betrekking tot de kredietkaarten en transacties met deze kaart, wordt uitdrukkelijk verwezen naar de in voege zijnde tarieflijst

### 2.2. Wisselkoersen

Transacties met de kaart in een andere munt dan de euro, worden in euro omgerekend tegen een koers die de Vennootschap vaststelt op grond van de wisselkoers die geldt op de dag waarop zij de gegevens over die verrichtingen ontvangt en die vermeld zal worden op de betrokken maandelijkse uitgavenstaat.

Als basis wordt de referentiewisselkoers van de ECB (of bij ontstentenis van VISA, respectievelijk MasterCard) gebruikt op het ogenblik dat de transactie bij de Vennootschap verwerkt wordt. De referentiewisselkoers (ECB of VISA of MasterCard) is afhankelijk van de munt waarin de transactie plaatsvond. Deze wisselkoersen zijn consulteerbaar op de respectievelijke websites van ECB, VISA of Mastercard (trefwoord 'exchange rates').

De mark-up en de eventuele kosten worden door de Vennootschap berekend op basis van de tarieven toegepast en gepubliceerd in de tarieflijst van de Bank en zitten vervat in de wisselkoers die op de uitgavenstaat vermeld is.

## Artikel 13: Beëindiging van de overeenkomst m.b.t. de kaart

De hierna volgende bedingen doen geen afbreuk aan de bedingen opgenomen in eventuele kredietovereenkomsten m.b.t. de kaart.

- 13.1. De overeenkomst met betrekking tot de kredietkaart wordt afgesloten voor onbepaalde duur.
- 13.2. De klant en iedere kaarthouder (deze laatste slechts voor wat zijn kaart betreft) kunnen op elk ogenblik aan het recht op gebruik van de kaart een einde stellen, door aan de loketten van de Bank het document van opzegging behoorlijk ondertekend af te geven.
- 13.3. De klant kan een einde stellen aan het recht op gebruik van om het even welke kaart uitgereikt voor zijn rekening aan een kaarthouder. De klant staat zelf in voor kennisgeving van de opzegging aan de kaarthouder.
- 13.4. Ook de Bank kan aan het recht op gebruik van een kaart een einde stellen door middel van een schriftelijke opzegging gericht aan de klant respectievelijk de kaarthouder. Zij zal daarbij een opzegtermijn van twee maanden respecteren, onverminderd haar recht om de kaart te blokkeren zoals voorzien in artikel 7.1.8°.

De Bank kan daarentegen zonder inachtneming van deze opzegtermijn een einde stellen aan het recht op gebruik van een kaart, wanneer de klant respectievelijk de kaarthouder zijn verplichtingen uit hoofde van de op hem toepasselijke reglementen en overeenkomsten niet nakomt, in geval van grove nalatigheid, zware fout of bedrog vanwege de klant, of

wanneer bepaalde wettelijke regels de Bank verplichten de relatie met de klant respectievelijk de kaarthouder te beëindigen met onmiddellijke ingang.

- 13.5. Vooraf aangerekende kosten in verband met de kaart zullen pro-rata temporis vanaf de maand volgend op de maand van beëindiging van de overeenkomst, door de Bank terugbetaald worden. Achteraf te betalen kosten zullen op moment van beëindiging aangerekend worden ten belope van het aantal verlopen maanden .
- 13.6. Het recht op gebruik neemt van rechtswege een einde van zodra de rekening van de klant verbonden met de kaart een einde neemt.

## Artikel 14: Wijziging van het reglement

- 14.1. De bepalingen van dit reglement en de toepasselijke tarieflijst, zowel deze die gelden voor alle kaarten, als deze die in het bijzonder betrekking hebben op een of meerdere types van kaarten of ermee verbonden diensten, kunnen door de Bank steeds worden gewijzigd.
- 14.2. Zulke gebeurlijke wijzigingen treden slechts in voege na verloop van ten minste 2 maanden nadat de Bank de klant van de voorgenomen wijziging heeft in kennis gesteld, hetzij schriftelijk, hetzij op een duurzame drager ter beschikking van de klant.

Deze laatste kan binnen deze termijn van twee maanden beslissen voortaan van de kaart af te zien, onmiddellijk en kosteloos, en de Bank daarvan ook in kennis te stellen, in welk geval het recht op gebruik van de kaarten uitgereikt aan hem en/of voor zijn rekening na verloop van deze termijn onherroepelijk een einde neemt.

Bij ontstentenis van zulke opzegging vanwege de klant binnen deze termijn, wordt hij onweerlegbaar geacht de wijzigingen te hebben aanvaard, zodat die hem onmiddellijk tegenstelbaar zijn

- 14.3. Wijzigingen in rentevoeten en wisselkoersen, ongeacht of deze gebaseerd zijn op wijzigingen van in de tarieflijst overeengekomen referentierentevoeten of -wisselkoersen, kunnen met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaandelijke kennisgeving worden toegepast. De klant zal van deze wijzigingen nadien in kennis gesteld worden via het kanaal dat de klant gekozen heeft voor zijn rekeninguittreksels. Dit alles onverminderd het recht van de klant om dan zonder verdere kosten van de kaart af te zien.
- 14.4. Wanneer er functionaliteiten of diensten worden toegevoegd aan de dienst kredietkaart, wordt de klant vooraf geïnformeerd over de aanvullende bepalingen in het reglement en desgevallend in de tarieflijst. De klant wordt geacht akkoord te gaan met de nieuwe bepalingen van zodra hij gebruik maakt van de betrokken functionaliteit of dienst.