



Algemene Voorwaarden Overstapservice

Regelgeving



Rabobank

Wat is de Overstapservice?

De Overstapservice maakt veranderen van betaalrekening van de ene naar de andere bank eenvoudiger. Uw betalingsverkeer loopt namelijk zonder problemen door. Dertien maanden lang. De Overstapservice is een initiatief van de gezamenlijke banken in Nederland. Wilt u uw bankzaken voortaan regelen bij een andere bank? Dan is de Overstapservice handig voor u.

Inhoudsopgave

1	Waarmee gaat u akkoord als u de Overstapservice gaat gebruiken?	05
1.1	Dat u weet hoe de Overstapservice werkt en wat de voorwaarden zijn	05
1.2	Dat gegevens worden gedeeld en dat er namens u gehandeld wordt.	05
1.3	Dat u verantwoordelijk blijft om de afspraken met uw oude bank na te komen.	05
1.4	Dat u mogelijk moet betalen voor de Overstapservice	05
1.5	Met de gevolgen bij schade	05
1.6	Dat deze voorwaarden kunnen wijzigen	06
1.7	Met de klachtenprocedure	06
2	Wat regelt de Overstapservice voor u?	07
2.1	inkomende overboekingen ontvangt u op uw <i>nieuwe</i> betaalrekening	07
2.2	Incasso's worden van uw <i>nieuwe</i> betaalrekening afgeschreven	07
2.3	Periodieke overboekingen worden gestopt	08
3	Wat moet u zelf nog regelen?	09
3.1	Sommige bijschrijvingen moet u zelf overboeken	09
3.2	Periodieke overboekingen controleren en opnieuw doorgeven	09
3.3	Anderen op de hoogte brengen van uw nieuwe betaalrekening	09
3.4	Uw oude betaalrekening in de gaten houden en saldo aanvullen als dat nodig is	10
3.5	Incassoblokkades opnieuw instellen	10
3.6	Uw oude betaalrekening opzeggen (als u dat wilt)	10
4	Wanneer kunt u de Overstapservice gebruiken?	11
4.1	Als uw nieuwe en oude betaalrekening geschikt zijn	11
4.2	Als uw betaalrekeningen dezelfde rekeninghouders hebben	11
4.3	Als uw oude en uw nieuwe bank meedoen met de Overstapservice	11
4.4	Als er geen bijzondere situaties zijn	11

5	Hoe start u met de Overstapservice?	12
5.1	U vraagt de Overstapservice aan	12
5.2	De oude en nieuwe bank bekijken uw aanvraag	12
5.3	Na uw aanvraag wordt de Overstapservice in gang gezet.	12
6	Wanneer stopt de Overstapservice?	13
6.1	Vanzelf na 13 maanden	13
6.2	Als u dat wilt: eerder dan na 13 maanden	13
6.3	Als de nieuwe bank dat wil: eerder dan na 13 maanden	13
6.4	Dit gebeurt als de Overstapservice eerder stopt	13
7	Wat zijn de bijzonderheden voor zakelijke klanten?	14
7.1	Soms moet u een nieuw contract met uw nieuwe bank sluiten	14
7.2	Soms moet u een nieuwe machtiging bij uw nieuwe bank opgeven	14
7.3	Extra kenmerken om te bepalen of uw nieuwe en oude betaalrekening geschikt zijn	14
7.4	Extra aandachtspunten bij het indienen van het verzoek	15

1 Waarmee gaat u akkoord als u de Overstapservice gaat gebruiken?

1.1 Dat u weet hoe de Overstapservice werkt en wat de voorwaarden zijn

- U gaat akkoord met alle kenmerken en voorwaarden die in deze Algemene Voorwaarden Overstapservice staan.
- Dus ook dat u weet wat de Overstapservice doet en wat u zelf moet doen.

1.2 Dat gegevens worden gedeeld en dat er namens u gehandeld wordt.

- De nieuwe bank deelt gegevens uit uw aanvraag met de oude bank en uw oude en nieuwe rekeningnummer met banken die deelnemen aan de Overstapservice.
- Inkomende overboekingen bestemd voor uw oude betaalrekening worden doorgestuurd naar de nieuwe bank en bijgeschreven op uw nieuwe betaalrekening.
- Incasso's die nu van uw oude betaalrekening worden afgeschreven, worden afgeschreven van uw nieuwe betaalrekening.
- Uw nieuwe rekeningnummer wordt via de banken die meedoen aan de Overstapservice doorgegeven aan bedrijven en organisaties die van uw betaalrekening mogen incasseren.

1.3 Dat u verantwoordelijk blijft om de afspraken met uw oude bank na te komen

- Moet u de oude bank nu of in de toekomst nog geld betalen? Dan blijft deze verplichting bestaan.
- Heeft u de oude bank een incassomachtiging gegeven? Dan mag de oude bank deze betalingen ook van uw nieuwe betaalrekening incasseren.
- Uw oude bank mag ook geld van uw oude betaalrekening blijven afschrijven als u de oude bank geld moet betalen. Als u niet voor voldoende saldo heeft gezorgd, kunt u daardoor rood komen te staan.

1.4 Dat u mogelijk moet betalen voor de Overstapservice

- De nieuwe bank laat u weten wat de kosten voor de Overstapservice zijn bij het aanvragen van de Overstapservice.
- De nieuwe bank mag kosten in rekening brengen als u besluit zelf te stoppen met de Overstapservice binnen 13 maanden. De nieuwe bank moet u, voordat u dit verzoek doet, laten weten wat deze kosten zijn.

1.5 Met de gevolgen bij schade

- Heeft u schade door de Overstapservice? Of heeft u schade doordat u onzorgvuldig met de Overstapkaarten bent omgegaan? Dan is uw nieuwe bank niet aansprakelijk. Dat betekent dat de nieuwe bank niet verplicht is om de schade te vergoeden. Wel gelden de Algemene Bankvoorwaarden.

- Heeft iemand anders financieel nadeel omdat u de Overstapservice gebruikt? Dan vrijwaart u de nieuwe bank. Dat betekent dat u in dat geval dit financiële nadeel moet betalen.
- Heeft u schade doordat uw nieuwe bank met opzet of door grove nalatigheid een fout maakte? Of deed uw nieuwe bank iets en kon zij zeker weten dat u daardoor schade zou hebben? Dan is uw nieuwe bank wel aansprakelijk.

1.6 Dat deze voorwaarden kunnen wijzigen

- Deze voorwaarden zijn opgesteld door Betaalvereniging Nederland waar de gezamenlijke banken aan deelnemen.
- Wijziging van deze voorwaarden is alleen mogelijk via de Betaalvereniging en niet eenzijdig door een deelnemende bank.
- Wijzigingen worden uiterlijk 2 maanden voordat deze ingaan aan u gecommuniceerd door uw nieuwe bank.

1.7 Met de klachtenprocedure

- Voor de Overstapservice geldt het Nederlandse recht.
- Hebben u en uw nieuwe bank een verschil van mening? Dan mag u naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (*Kifid*, www.kifid.nl).
- Bij een verschil van mening mogen u en uw nieuwe bank ook naar de Nederlandse rechter.

2 Wat regelt de Overstapservice voor u?

Stapt u over naar een andere bank? Dan zorgt de Overstapservice dat de meeste inkomende overboekingen en incasso's via uw nieuwe betaalrekening lopen. Ook al gebruikt iemand nog uw oude rekeningnummer. Deze service duurt 13 maanden. Na 13 maanden stopt de Overstapservice vanzelf. Hieronder leest u wat de Overstapservice voor u regelt. In hoofdstuk 3 leest u wat u zelf moet doen.

2.1 Inkomende overboekingen ontvangt u op uw nieuwe betaalrekening

- Boekt iemand geld over naar uw oude betaalrekening? Dan zorgt de Overstapservice dat u het geld op uw nieuwe betaalrekening ontvangt.
- Bijschrijvingen die nog naar uw oude betaalrekening zijn overgeboekt ziet u terug op het rekeningafschrift of via internet- of mobiel bankieren van uw *nieuwe* betaalrekening. U herkent deze inkomende overboekingen aan de omschrijving *Overstap via [IBAN oude rekening] of Overstapservice via [IBAN oude rekening]*.

2.2 Incasso's worden van uw nieuwe betaalrekening afgeschreven

- Heeft u een organisatie of bedrijf toestemming gegeven (met een incassomachtiging) om geld te incasseren van uw oude betaalrekening? Dan geldt die incassomachtiging voortaan voor uw nieuwe betaalrekening. De Overstapservice informeert het bedrijf of de organisatie waaraan u die toestemming gaf en geeft uw nieuwe rekeningnummer door.
- De Overstapservice kan uw machtiging alleen wijzigen als de bank van dat bedrijf of die organisatie meedoet met de Overstapservice.
- Duurt het even voor het bedrijf of de organisatie uw nieuwe rekeningnummer aanpast in zijn administratie? Dan zorgt de Overstapservice maximaal 13 maanden dat incasso's van dit bedrijf of deze organisatie *toch* via uw nieuwe betaalrekening lopen.
- Afschrijvingen met een incasso van uw oude betaalrekening ziet u op het rekeningafschrift of internet- of mobiel bankieren van uw nieuwe betaalrekening. U herkent deze incasso's aan de omschrijving *Overstap via [IBAN oude rekening] of Overstapservice via [IBAN oude rekening]*.

Let op: Voor zakelijke klanten met een zakelijk/ 'business to business' incassocontract met een ander bedrijf gelden bijzondere afspraken. Kijk daarvoor in [artikel 7.2](#).

2.3 Periodieke overboekingen worden gestopt

- Boekt u automatisch geld over van uw oude betaalrekening naar de betaalrekening van iemand anders? Dan vraagt uw nieuwe bank aan de oude bank om deze periodieke overboeking te stoppen.
- Heeft u de periodieke overboeking ooit schriftelijk bij uw oude bank opgegeven? Dan zet uw oude bank deze altijd stop.
- Heeft u de periodieke overboeking via internet- of mobiel bankieren zelf ingesteld? Dan bepaalt uw oude bank of u de overboeking zelf moet stopzetten via internet- of mobiel bankieren.
- U ontvangt van uw oude bank een overzicht van alle periodieke overboekingen die de bank voor u heeft stopgezet.

3 Wat moet u nog zelf regelen?

De Overstapservice regelt niet alles. Soms gaan bij- en afschrijvingen *niet* automatisch via uw nieuwe betaalrekening. Uw bank schrijft dan toch geld bij of af van uw oude betaalrekening. Houdt u uw oude betaalrekening dus nog wel in de gaten. En onderneem zelf actie.

3.1 Sommige bijschrijvingen moet u zelf overboeken

- Contant geld dat nog op uw oude betaalrekening wordt gestort.
- Het bedrag dat u aan rente krijgt over het geld op uw oude betaalrekening.
- Een incasso van uw oude betaalrekening die teruggeboekt wordt.
- U heeft bij uw oude bank nog een andere spaar- of betaalrekening en daarvan wordt een bedrag op uw oude betaalrekening overgeboekt. Uw oude betaalrekening is dan een **'vaste tegenrekening'**.
- Als uw oude bank besluit het geld op uw oude betaalrekening niet over te boeken. Bijvoorbeeld in de volgende gevallen:
 - U krijgt het geld van een buitenlandse betaalrekening.
 - U krijgt het geld in een andere muntsoort dan de euro.

Let op: bent u zakelijke klant? Lees dan ook [artikel 7.1](#) voor meer informatie over zakelijke bijschrijvingen.

3.2 Periodieke overboekingen controleren en opnieuw doorgeven

- Heeft uw oude bank periodieke overboekingen stopgezet? Dan ontvangt u hiervan een overzicht van uw oude bank. Controleer dit overzicht meteen.
- Staan niet al uw periodieke overboekingen op dit overzicht? Zet de overige periodieke overboekingen dan zelf stop via internet- of mobiel bankieren van uw oude bank.
- Wilt u dat periodieke overboekingen via uw nieuwe betaalrekening gaan? Regel dit dan (via internet- of mobiel bankieren) bij uw nieuwe bank.

3.3 Anderen op de hoogte brengen van uw nieuwe betaalrekening

- U krijgt van uw nieuwe bank papieren of digitale Overstapkaarten (pdf). Hiermee kunt u anderen informeren over uw nieuwe rekeningnummer. Bijvoorbeeld uw werkgever voor het overboeken van uw salaris.
- U moet met deze Overstapkaarten zorgvuldig omgaan. Dat betekent bijvoorbeeld dat u moet zorgen dat (deels) ingevulde Overstapkaarten niet bij vreemde personen terecht komen. Die zouden daarmee fraude kunnen plegen.

- Informeer een bedrijf of organisatie zelf, als zijn bank niet meedoet met de Overstapservice. Bijvoorbeeld omdat het een buitenlandse bank is.

Tip: Op uw rekeningafschrift kunt u zien waar het bedrijf of de organisatie bankiert.

Beginnt het rekeningnummer van het bedrijf of de organisatie met NL? Dan is het een Nederlandse bank en doet de bank meestal mee met de Overstapservice. Aan de 4 letters in het rekeningnummer kunt u zien welke bank het is. Welke banken meedoen, leest u op www.Overstapservice.nl.

3.4 Uw oude betaalrekening in de gaten houden en saldo aanvullen als dat nodig is

- Als er nog geld van uw oude betaalrekening wordt afgeschreven, kunt u rood komen te staan. Boek dan geld over van uw nieuwe betaalrekening naar uw oude betaalrekening. Geld dat u zelf overboekt van uw nieuwe betaalrekening naar uw oude betaalrekening, boekt de Overstapservice niet terug.

3.5 Incassoblokkades opnieuw instellen

- Wilt u voor een bepaalde organisatie een incassoblokkade op uw nieuwe betaalrekening? Regel dit dan op tijd (voor de ingangsdatum van de Overstapservice) bij uw nieuwe bank. Of trek bij deze organisatie zelf uw machtiging in.

3.6 Uw oude betaalrekening opzeggen (als u dat wilt)

- U kunt uw oude betaalrekening opzeggen vanaf de eerste werkdag nadat de Overstapservice is ingegaan.
- Uw oude bank zal uw betaalrekening binnen 7 werkdagen na uw verzoek opheffen. Uw oude bank kan dit verzoek weigeren, of voorwaarden stellen aan het opzeggen van uw oude betaalrekening, bijvoorbeeld als:
 - u uw oude betaalrekening nog actief gebruikt voor andere producten.
 - u de oude bank nog geld moet betalen, bijvoorbeeld omdat u rood staat.

Als u uw oude betaalrekening opzegt, heeft dat de volgende gevolgen:

- De Overstapservice zoals beschreven in hoofdstuk 2 blijft gewoon doorlopen.
- Inkomende overboekingen die niet door de oude bank op uw nieuwe betaalrekening worden bijgeschreven (zie artikel 3.1), worden teruggestuurd aan degene die het geld aan u overboekte. U wordt hiervan niet op de hoogte gesteld. U moet deze personen of organisaties zelf informeren over uw nieuwe betaalrekening. Het kan even duren voordat deze personen of organisaties uw nieuwe betaalrekening gaan gebruiken. Houd hier rekening mee als u uw oude betaalrekening opzegt.
- Automatische incasso's die niet door de Overstapservice van uw nieuwe betaalrekening worden afgeschreven (zie artikel 3.3), worden geweigerd. Dit gaat om bedrijven en organisaties waarvan de bank niet aan de Overstapservice meedoet. U moet die bedrijven en organisaties zelf van uw nieuwe rekeningnummer op de hoogte stellen en eventuele gemiste betalingen zelf voldoen.

4 Wanneer kunt u de Overstapservice gebruiken?

Het is een goed idee om de Overstapservice aan te vragen als u van betaalrekening verandert. Maar soms werkt de Overstapservice niet voor u. Daarom bekijken de nieuwe en de oude bank allebei uw aanvraag. Hieronder leest u wanneer u de Overstapservice kunt gebruiken..

Let op: bent u zakelijke klant? Dan gelden extra kenmerken. Deze staan in [artikel 7.3](#).

4.1 Als uw nieuwe en oude betaalrekening geschikt zijn

- Het zijn 'gewone' betaalrekeningen (en bijvoorbeeld geen spaarrekening).
- Het zijn betaalrekeningen voor euro's (en niet voor andere valuta).
- De afgelopen 3 maanden was er geen Overstapservice op deze rekeningen actief.
- De betaalrekeningen zijn van verschillende banken.
- Beide betaalrekeningen kunnen actief gebruikt worden (er is bijvoorbeeld geen blokkade).

4.2 Als uw betaalrekeningen dezelfde rekeninghouders hebben

- Uw oude betaalrekening is een en/of rekening en dezelfde rekeninghouders worden rekeninghouder van de nieuwe betaalrekening
- Uw oude betaalrekening is een betaalrekening op één naam en de rekeninghouder van deze rekening is ook één van de rekeninghouders van de nieuwe betaalrekening.

4.3 Als uw oude en uw nieuwe bank meedoen met de Overstapservice

- Kijk op www.overstapservice.nl of uw bank meedoet.

4.4 Als er geen bijzondere situaties zijn

- Soms kunt u de Overstapservice niet gebruiken. Bijvoorbeeld bij een faillissement, uitstel van betaling, schuldsanering, beslag of fraude. Of u heeft een afspraak met één van beide banken om ervoor te zorgen dat u de bank geld terugbetaalt.
- Soms vindt de oude of de nieuwe bank dat u de Overstapservice niet mag aanvragen. Of dat een van uw medeaanvragers dat niet mag. Bijvoorbeeld omdat u of de medeaanvrager onder bewind staat.

Tip: Twijfelt u of u de Overstapservice kunt gebruiken? Neem dan contact op met uw nieuwe bank.

5 Hoe start u met de Overstapservice?

5.1 U vraagt de Overstapservice aan

- U vraagt de Overstapservice aan met een (online) aanvraagformulier. Dit formulier kunt u opvragen bij uw nieuwe bank.
- Kies het goede formulier (voor een zakelijke of particuliere betaalrekening).
- Lees waarmee u akkoord gaat als u de Overstapservice aanvraagt (zie hoofdstuk 1).
- Vul alle gegevens zorgvuldig in en zorg dat de gegevens kloppen. Dan weet u zeker dat de Overstapservice op tijd begint.
- Zorg bij handmatige ondertekening ervoor dat de handtekeningen hetzelfde zijn als de handtekeningen die de oude en de nieuwe bank hebben.
- Stapt u over met een en/of betaalrekening? Zorg dan dat beide rekeninghouders de aanvraag ondertekend hebben of via het online aanvraagformulier akkoord zijn gegaan.
- Verstuur het handmatig ondertekende formulier aan uw nieuwe bank of geef uw digitale opdracht aan de nieuwe bank.

Let op: bent u zakelijke klant? Dan zijn er extra aandachtspunten waar u bij de aanvraag op moet letten. Deze staan in [artikel 7.3](#).

5.2 De oude en nieuwe bank bekijken uw aanvraag

- Beide banken bekijken of u de Overstapservice kunt gebruiken (zie hoofdstuk 4).
- Geeft uw oude of uw nieuwe bank geen toestemming voor de Overstapservice? Dan zal uw nieuwe bank dit aan u laten weten.
- Zijn uw oude en nieuwe bank akkoord, dan informeert uw nieuwe bank u over de ingangsdatum van de Overstapservice.

5.3 Na uw aanvraag wordt de Overstapservice in gang gezet.

- De Overstapservice start op zijn vroegst twee weken (particulier) of vier weken (zakelijk) na ontvangst van het (online) formulier.
- Uw nieuwe bank probeert de Overstapservice te beginnen op de datum die u heeft ingevuld op het (online) formulier. Uw nieuwe bank laat u weten of dit lukt.

6 Wanneer stopt de Overstapservice?

6.1 Vanzelf na 13 maanden

- De Overstapservice stopt vanzelf na 13 maanden, u hoeft hier niets voor te doen.

6.2 Als u dat wilt: eerder dan na 13 maanden

- U kunt uw nieuwe bank vragen om de Overstapservice te stoppen. Dan gelden de regels van uw nieuwe bank. Uw nieuwe bank laat u vooraf weten of hier kosten aan verbonden zijn, en zo ja, wat u moet betalen.

6.3 Als de nieuwe bank dat wil: eerder dan na 13 maanden

Soms mag uw nieuwe bank besluiten om de Overstapservice direct te stoppen. Dat is mogelijk in de volgende gevallen.

- U of uw nieuwe bank beëindigt de nieuwe betaalrekening.
- Er is een redelijke verdenking dat u misbruik maakt van de Overstapservice.
- Eén van de personen van wie de betaalrekening is, overlijdt, heeft uitstel van betaling, is failliet, staat onder curatele of zijn vermogen staat onder bewind. Of zit in de regeling schuldsanering natuurlijke personen.

6.4 Dit gebeurt als de Overstapservice eerder stopt

Wilt u of wil de nieuwe bank de Overstapservice eerder stoppen? Dan stopt direct wat de Overstapservice voor u regelt (hoofdstuk 2). Wijzigingen die al door de Overstapservice zijn uitgevoerd, worden niet teruggedraaid. Bijvoorbeeld bedrijven die uw nieuwe betaalrekening al in hun administratie hebben aangepast.

Besprek met uw bank wat u moet doen om uw bankzaken te laten lopen via de betaalrekening die u wilt gebruiken.

7 Wat zijn de bijzonderheden voor zakelijke klanten?

7.1 Soms moet u een nieuw contract met uw nieuwe bank sluiten

Wilt u dat de volgende bijschrijvingen via uw nieuwe zakelijke betaalrekening gaan lopen?

- Geld dat u incasseert bij uw klant met een incassomachtiging.
- Overboekingen die uw klanten doen via Acceptgiro.
- Overboekingen die uw klanten doen met een creditcard, debetcard (betaalpas) of prepaidcard.
- iDEALbetalingen waarbij het bedrag wordt afgeboekt van de betaalrekening van uw klant.

Neem dan contact op met uw nieuwe bank. De Overstapservice stuurt deze overboekingen niet door naar uw nieuwe zakelijke betaalrekening.

7.2 Soms moet u een nieuwe machtiging bij uw nieuwe bank opgeven

- Incasseert een ander bedrijf geld van uw betaalrekening met een zakelijk/ 'business to business' incassocontract? Dan moet u deze machtiging zo snel mogelijk (voordat de volgende incasso gaat plaatsvinden) doorgeven aan de nieuwe bank. Doet u dat niet, dan mag de nieuwe bank de incasso weigeren.
- Doet de bank van het bedrijf met de Overstapservice mee? Dan informeert de Overstapservice het bedrijf wel over uw nieuwe betaalrekening.

7.3 Extra kenmerken om te bepalen of uw nieuwe en oude betaalrekening geschikt zijn

- Uw oude en nieuwe betaalrekening zijn allebei een zakelijke betaalrekening in euro's.
- Uw oude en uw nieuwe betaalrekening zijn geen g-rekening.
- Uw oude en nieuwe betaalrekening zijn niet verbonden met complexe zakelijke producten en diensten.
- De naam van uw oude zakelijke betaalrekening wordt ook de naam van de nieuwe zakelijke betaalrekening (of de naam is een onderdeel van de oude naam) en hoort bij hetzelfde Kamer van Koophandel nummer.
- Is uw oude betaalrekening een zakelijke betaalrekening en uw nieuwe betaalrekening een particuliere betaalrekening (of andersom)? Dan kunt u de Overstapservice alleen gebruiken:
 - Als beide betaalrekeningen alleen voor particuliere doelen gebruikt worden.
 - Als alle rekeninghouders natuurlijke personen zijn die ook afzonderlijk bevoegd zijn.

7.4 Extra aandachtspunten bij het indienen van het verzoek

- Wie er precies alleen of samen contracten mag tekenen, hangt af van wat er in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel voor uw bedrijf is opgenomen. Zorg dat genoeg bevoegde personen het verzoek ondertekenen.
- Zorg dat degenen die het verzoek ondertekenen zowel bij de oude als de nieuwe bank als bevoegden voor de betaalrekening bekend zijn.



Rabobank