



# Voorwaarden Robein Elektronische Dienstverlening

VRED 1001

## Artikel 1. Begripsomschrijving

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Robein : Robein Leven N.V., Robein Effectendienstverlening N.V. (handelend onder de naam Robein Vermogensbeheer), Robein Hypotheken B.V. en Robein Advies B.V. (tezamen ook wel 'Robein Groep' genoemd), alle gevestigd te 's-Gravenhage, Nederland, al naargelang de betreffende onderneming een overeenkomst met de cliënt is aangegaan en uitsluitend voor wat betreft de betrekkingen tussen de cliënt en de betreffende onderneming uit die overeenkomst;
- b. Cliënt : de natuurlijke persoon of rechtspersoon die producten of financiële diensten van Robein afneemt, alsmede degene die belangen heeft met betrekking tot de(z) afgenomen financiële diensten;
- c. Elektronische diensten : de door Robein via e-mail, website(s) of anderszins langs elektronische weg geleverde diensten waarmee inzage in de administratie wordt geboden, mededelingen worden gedaan, akten worden opgemaakt en/of opdrachten kunnen worden verstrekt met betrekking tot de afgenomen producten of financiële diensten op gebied van het levensverzekerings-, beleggingsdienstverlenings-, hypotheek-, en/of (assurantie)bemiddelingsbedrijf. Hieronder is mede begrepen de informatie die op de website van Robein (waaronder MijnRobein en Robein BeursOnline) is opgenomen;
- d. Productvoorwaarden : de door Robein gehanteerde (algemene) voorwaarden, beleggingsreglementen en andere documenten waarin de voor specifieke producten of financiële diensten geldende bepalingen beschreven zijn;
- e. Overeenkomst : de overeenkomst tussen Robein en de cliënt waarin partijen zijn overeengekomen dat de cliënt elektronische diensten van Robein zal afnemen;
- f. Identificatiemiddel : de door Robein aan de cliënt verstrekte code of een ander middel waarmee de cliënt toegang verkrijgt tot de elektronische diensten.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle (rechts)handelingen tussen Robein en de cliënt via e-mail, website(s) of anderszins langs elektronische weg. Deze voorwaarden doen niet af aan de toepasselijkheid van de eventueel van toepassing zijnde productvoorwaarden.
- b. In geval van strijdigheid tussen een bepaling in deze voorwaarden en de toepasselijke productvoorwaarden, prevaleren de productvoorwaarden.

## Artikel 3. Identificatiemiddelen

- a. Zodra de overeenkomst tot stand is gekomen zal Robein zorgdragen voor toegang van de cliënt tot de elektronische diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft. Hiertoe krijgt de cliënt van Robein de beschikking over een of meer identificatiemiddelen. Robein draagt zorg voor een afdoende beveiliging bij de verstrekking van de identificatiemiddelen aan de cliënt.
- b. Indien de cliënt communiceert met Robein met gebruikmaking van de identificatiemiddelen, wordt de betreffende communicatie geacht afkomstig te zijn van de cliënt aan wie die identificatiemiddelen zijn verbonden.
- c. Robein is te allen tijde bevoegd toegangsprocedures, verbindingen en identificatiemiddelen te wijzigen. In voorkomende gevallen deelt Robein de wijzigingen mede aan de cliënt.
- d. De cliënt is verplicht regelmatig de informatie te raadplegen die Robein via een door de cliënt gebruikt elektronisch middel ter beschikking stelt over het gebruik van dat specifieke kanaal, de daarbij behorende identificatiemiddelen en de beveiliging daarvan.

## Artikel 4. Veiligheid

- a. De identificatiemiddelen vormen de sleutel waarmee de cliënt toegang krijgt tot de elektronische diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft. De cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik van de identificatiemiddelen. Een identificatiemiddel dient geheim te worden gehouden. Aansprakelijkheid voor schade als gevolg van gebruik van de identificatiemiddelen door een ander dan de cliënt berust bij de cliënt, tenzij de cliënt aantoonst dat het onbevoegd gebruik het gevolg is van nalatigheid van Robein.

- b. De cliënt draagt zorg voor adequate beveiliging tegen computervirussen van de computer vanaf welke de cliënt Robein benadert. Indien het identificatiemiddel de vorm heeft van een wachtwoord, pincode of een gebruikersnaam, behoort ook het actueel houden van de genoemde beveiliging tot de verantwoordelijkheden van de cliënt.
- c. Indien de cliënt weet of vermoedt dat derden toegang hebben of kunnen verkrijgen tot de elektronische diensten door gebruik van de aan die cliënt verstrekte identificatiemiddelen, stelt de cliënt Robein hiervan onmiddellijk in kennis. Na deze kennisgeving zal Robein de toegang tot de overeengekomen elektronische diensten onverwijld (laten) blokkeren op zodanige wijze dat met de identificatiemiddelen geen toegang tot deze diensten meer kan worden verkregen. Na ontvangst en verwerking door Robein van de melding als hiervoor bedoeld, komt schade die het gevolg is van onbevoegd gebruik van de identificatiemiddelen voor rekening van Robein, tenzij Robein aantoonst dat de ontstane schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van de cliënt.
- d. Robein zal de cliënt nimmer via e-mail of telefonisch vragen naar de identificatiemiddelen. De cliënt zal de volledige identificatiemiddelen ook nooit telefonisch of via e-mail verstrekken. De cliënt zal Robein in kennis stellen van pogingen tot het verkrijgen van de identificatiemiddelen, zoals hiervoor omschreven.
- e. Als Robein misbruik van de elektronische diensten vreest, kan zij -uit voorzorg- de toegang tot de overeengekomen elektronisch diensten (laten) blokkeren. Robein informeert de cliënt hierover.

## Artikel 5. Inzage en informatieverstrekking

- a. Indien de cliënt een overeenkomst heeft gesloten is Robein bevoegd om (rekening)overzichten, (waarde)opgaven, akten en/of mededelingen uitsluitend elektronisch beschikbaar te stellen.
- b. Robein is tevens bevoegd om voor de cliënt bestemde akten en/of mededelingen uitsluitend langs elektronische weg te doen en voor de cliënt bestemde informatie elektronisch ter beschikking te stellen. Robein zal hiertoe niet eerder overgaan dan nadat de cliënt daaromtrent expliciet is geïnformeerd.
- c. Indien de cliënt de inhoud van de elektronisch beschikbaar gestelde (rekening)overzichten, (waarde)opgaven, akten en/of mededelingen niet heeft betwist binnen dertig dagen nadat die stukken beschikbaar zijn gesteld, neemt Robein aan dat de cliënt zich met de inhoud daarvan heeft verenigd. Indien in de productvoorwaarden een kortere termijn dan dertig dagen is opgenomen, geldt deze kortere termijn. Een elektronisch beschikbaar gesteld(e) (rekening)overzicht respectievelijk (waarde)opgave wordt gelijkgesteld aan een papieren (rekening)afschrift respectievelijk (waarde)opgave.
- d. Op verzoek van de cliënt kan Robein een (rekening)overzicht of (waarde)opgave op papier verstrekken. Robein is gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen.

## Artikel 6. Opdrachten verstrekken

- a. Robein kan verlangen dat opdrachten aan haar op door Robein aangegeven wijze verstrekt worden. Robein behoudt zich het recht voor om opdrachten die niet op de door Robein voorgeschreven wijze zijn verstrekt, niet of pas na nadere verificatie, uit te voeren.
- b. Door Robein ontvangen opdrachten zullen -voorzover dat op basis van de productvoorwaarden noodzakelijk is- na positieve flattering door Robein, in behandeling worden genomen. Opdrachten die buiten kantooruren van Robein worden ontvangen, zullen (uiterlijk) direct nadat het kantoor van Robein weer geopend is in behandeling worden genomen.
- c. Iedere aan Robein gegeven opdracht via e-mail, website(s) of anderszins langs elektronische weg, waarbij conform het bepaalde in artikel 3, gebruik is gemaakt van een identificatiemiddel, heeft dezelfde juridische waarde als een opdracht voorzien van een handtekening van de cliënt.
- d. Een door Robein ontvangen opdracht, waarbij gebruik wordt gemaakt van elektronische diensten, kan niet worden ingetrokken of herroepen, tenzij dit expliciet wordt aangeboden. De cliënt kan desondanks Robein verzoeken een opdracht niet uit te voeren. Robein zal alsdan beoordelen of aan dat verzoek gehoor kan worden gegeven. Indien aan het verzoek geen gehoor (meer) kan worden gegeven, blijft uitvoering van de opdracht voor rekening en risico van de cliënt.
- e. Indien de cliënt langs elektronische weg diensten op gebied van het levensverzekerings-, beleggingsdienstverlenings-, hypotheek-, en/of (assurantie)bemiddelingsbedrijf afneemt, is de cliënt zelf verantwoordelijk voor het desgewenst opslaan en/of printen van de door hem verzonden opdracht(en). Robein zal het mogelijk maken dat deze documenten door de cliënt gereproduceerd kunnen worden.

## Artikel 7. Bewijs

- a. Robein zal van iedere door haar elektronisch ontvangen opdracht de ontvangst (laten) bevestigen of de cliënt anderszins informeren over de afhandeling van de opdracht. Indien Robein geen ontvangstbevestiging heeft gestuurd, wordt de opdracht geacht niet door Robein te zijn ontvangen.
- b. Communicatie via e-mail, website(s) of anderszins langs elektronische weg wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij de ontvanger het tegendeel bewijst.
- c. De door Robein opgeslagen versie van de in lid a en b van dit artikel bedoelde communicatie zal tussen de cliënt en Robein gelden als bewijs, behoudens door de cliënt te leveren tegenbewijs.

## Artikel 8. Intellectueel eigendom

- a. De cliënt erkent en aanvaardt dat Robein rechthebbende is van de intellectuele eigendomsrechten op de elektronische diensten, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- b. Indien en voor zover van toepassing, verkrijgt de cliënt het recht de in het kader van de diensten ter beschikking gestelde programmatuur, informatie en materialen te gebruiken onder de daarbij gestelde voorwaarden en met inachtneming van de door Robein daartoe gegeven richtlijnen. De cliënt zal de bij de diensten ter beschikking gestelde programmatuur, informatie en materialen of onderdelen daarvan niet openbaar maken, ter beschikking stellen aan derden, bewerken of verveelvoudigen en geen merken, logo's, herkomst aanduidingen, disclaimers, copyright notices of andere informatie verwijderen of wijzigen.

## Artikel 9. Garantie en aansprakelijkheid

- a. Robein betracht de grootst mogelijke zorgvuldigheid met betrekking tot de in het kader van haar dienstverlening verstrekte (algemene) informatie. Robein garandeert daarmee niet de juistheid, de volledigheid of de actualiteit van deze informatie en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van het onjuist of onvolledig zijn daarvan. Robein is vrij op ieder moment het verstrekken van dergelijke (algemene) informatie, bijvoorbeeld via haar internetsite, te beëindigen of te veranderen. Robein kan verwijzen naar of informatie betrekken uit internetsites van andere (rechts)personen. Robein aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de juistheid, volledigheid en het functioneren van dergelijke websites.
- b. Voor zover dat niet reeds voortvloeit uit de wet, is Robein in ieder geval niet aansprakelijk indien een tekortkoming van Robein het gevolg is van:
  - internationale conflicten;
  - gewelddadige of gewapende acties;
  - maatregelen van enige binnenlandse, buitenlandse of internationale overheid;
  - maatregelen van een toezichthoudende instantie;
  - boycotacties;
  - arbeidsongeregeldheden bij derden of onder het eigen personeel;
  - storingen, van welke aard ook, in Robein BeursOnline, de elektriciteitsvoorziening, software, communicatieverbindingen en/of apparatuur, ongeacht of deze verbindingen of apparatuur door Robein of een derde worden beheerd;
  - misbruik, onbevoegd of onjuist gebruik (al dan niet door derden) van de dienstverlening die bestreken wordt door deze voorwaarden;
  - maatregelen die Robein in het kader van enig voorschrift van betrokken toezichthoudende instanties, geregelende markten, handelsplatformen, clearing en settlement instellingen, centrale instituten voor de verzorging van het girale effectenverkeer of vergelijkbare bij de uitvoering en afwikkeling (waaronder begrepen de levering en betaling van de financiële instrumenten) van orders betrokken organisaties moet nemen of redelijkerwijs meent te moeten nemen;
  - fouten of gebreken in software of tekortkomingen in nakoming van de uitvoering van de diensten van de organisaties die bij de uitvoering en afwikkeling van orders zijn betrokken, voor zover Robein daarvan (mede) afhankelijk is.
- c. Robein is, met uitzondering van het bepaalde in de laatste volzin van artikel 4 lid c van deze voorwaarden, niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van het gebruik van de elektronische diensten, met uitzondering van schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Robein.
- d. Indien Robein uitdrukkelijk aansprakelijkheid heeft aanvaard, dan wel aansprakelijkheid in rechte is vastgesteld, is Robein slechts gehouden tot vergoeding van de directe materiële schade tot ten hoogste het bedrag dat, op het moment van het ontstaan van de schade, met de betreffende overeenkomst gemoeid is. In het bijzonder is Robein niet gehouden tot vergoeding van immateriële schade of indirecte schade, waaronder begrepen inkomstenderving, winstderiving, gemiste besparingen en schade als gevolg van verlies, vermindering, verkeerde of te late bezorging of onbevoegde kennisgeving, wijziging of verzending van gegevens.
- e. Robein garandeert geen foutloze werking of ononderbroken toegankelijkheid van de elektronische diensten. Robein is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het feit dat een order of een verzoek om informatie of levering van een andere dienst niet door Robein is ontvangen of vanwege (technische) storingen niet is uitgevoerd.

## Artikel 10. Tekortkomingen

- a. In geval van een niet aan Robein toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst worden de verplichtingen van Robein (tijdelijk) opgeschort. Als niet aan Robein toerekenbare tekortkomingen worden in ieder geval aangemerkt storingen in de verbindingen met het internet of telecommunicatienetwerken, storingen in of uitval van MijnRobein, storingen in of uitval van Robein BeursOnline, storingen in apparatuur waar Robein gebruik van maakt, storingen in software waar Robein gebruik van maakt, overbelasting van de inbellijnen, uitval van de elektriciteit, niet tijdige of uitblijvende levering door een toeleverancier van Robein en andere omstandigheden die buiten de macht van Robein liggen.
- b. In geval van een storing en/of onderhoud, gelden voor de transactie(s) de gebruikelijke post-, telefoon, en/of ordertarieven.

## Artikel 11. Privacy

- a. Bij de aanvraag van een verzekering worden persoonsgegevens gevraagd. Robein verwerkt deze gegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen.
- b. De verstrekte persoonsgegevens worden door Robein verwerkt:
  - ten behoeve van het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten, waaronder mede wordt verstaan het vermogensbeheer en het ter zake aanhouden van (effecten)rekeningen;
  - ten behoeve van het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, waaronder mede begrepen het bestrijden, voorkomen en opsporen van (pogingen tot) (strafbare) gedragingen gericht tegen de financiële sector, Robein zelf, één van de aan haar gelieerde ondernemingen, haar medewerkers en cliënten;
  - voor statistische analyse;
  - om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen en publiekrechtelijke taken en
  - voor het uitvoeren van marketingactiviteiten ten behoeve van Robein en de aan haar gelieerde ondernemingen, teneinde relaties tot stand te brengen, in stand te houden dan wel uit te breiden.De aan Robein gelieerde ondernemingen zijn onder meer Robein Effectendienstverlening N.V. (Robein Vermogensbeheer), Robein Hypotheken B.V. en Robein Advies B.V.
- c. In het kader van de gegevens die worden verwerkt ten behoeve van het uitvoeren van de overeenkomst kunnen van alle telefoongesprekken tussen de cliënt en Robein bandopnamen worden gemaakt. Deze opnamen worden opgeslagen en kunnen worden gebruikt voor:
  - het kunnen leveren van bewijs, onder andere ten aanzien van interpretatieverschillen of onenigheid met betrekking tot de inhoud van het telefoongesprek;
  - (fraude)onderzoek en opsporing;
  - het evalueren van de kwaliteit van de dienstverlening;
  - trainings-, coachings- en beoordelingsdoelinden.

## Artikel 12. Geschillen en klachten

- a. Eventuele geschillen en klachten die betrekking hebben op de elektronische dienstverlening kunnen schriftelijk worden voorgelegd aan de directie van Robein Leven N.V., Robein Effectendienstverlening N.V., Robein Hypotheken B.V. of Robein Advies B.V. Deze zullen worden behandeld door de klachtencommissie van Robein.
- b. Wanneer het oordeel van Robein Leven N.V., Robein Effectendienstverlening N.V. Robein Hypotheken B.V. of Robein Advies B.V. niet bevredigend is, kan het geschil worden voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG te 's-Gravenhage, website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).
- c. Wanneer geen gebruik wordt gemaakt van de in dit artikel genoemde mogelijkheden, dan wel het bepaalde in het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening zulks niet in de weg staat, kan het geschil vervolgens worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van het hoofdkantoor van Robein.

## Artikel 13. Overig

- a. Indien afzonderlijke bepalingen van deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk niet rechtsgeldig zijn of hun rechtsgeldigheid op een later tijdstip verliezen, zullen de voorwaarden voor het overige van toepassing blijven. Voor dit geval verplichten Robein en de cliënt zich in plaats van de niet rechtsgeldige regeling een nieuwe, rechtsgeldige regeling overeen te komen. Deze regeling dient, voorzover wettelijk mogelijk, het met de ongeldige regeling beoogde economische doel met inachtneming van de in deze voorwaarden tot uitdrukking gekomen belangen van Robein en de cliënt zo dicht mogelijk te benaderen. Hetzelfde geldt indien de voorwaarden een door Robein en de cliënt niet voorzien hiaat vertonen.
- b. Robein behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen.

## Artikel 14. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst, alle daarmee verband houdende nadere overeenkomsten en overige rechtsverhoudingen tussen Robein en de cliënt is Nederlands recht van toepassing.