

Kosten-en-serviceoverzicht

(Geldig vanaf 01-09-2026)

Inhoudsopgave

A	Algemene informatie over de Bank	2
I.	Naam en adres van de Bank	2
II.	Communicatie met de Bank	2
III.	Interne Klachtenservice	2
IV.	Bevoegde toezichthouder	2
V.	Handelsregister	2
VI.	Taal van overeenkomst	2
VII.	Werkdagen van de Bank	2
B	Tarieven voor verleende diensten in het gestandaardiseerde zakelijke verkeer met particuliere en zakelijke klanten (rekeningbeheer, rekeningafschriften, overig)	3
I.	Kostenmodel voor rekeningen-courant	3
II.	Overige vergoedingen voor het rekeningbeheer	3
1.	Rekeningafschriften	3
2.	Aanvullende kosten voor het gebruik van de producten Aareal Account, Aareal Portal, Aareal Datenaustausch, Aareal Sign en Aareal Account Kautionen	3
III.	Bankinformatie	3
IV.	Overige	4
C	Kosten en servicekenmerken bij betalingsdiensten (overboekingen en incasso-opdrachten) en bij chequeverkeer voor particuliere en zakelijke klanten	4
I.	Giroverkeer	4
1.	Tijdslimieten voor overboekingsopdrachten	4
2.	Overboekingen binnen Duitsland en andere landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) in euro of een andere EER-valuta	4
a.	Overboekingsopdrachten	4
b.	Vergoedingen voor binnenkomende overboekingen	7
3.	Overboekingen binnen Duitsland en andere landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) in valuta's van een land buiten de EER (valuta van een derde land) en overboekingen buiten de EER (derde landen)	7
a.	Overboekingsopdrachten	7
b.	Vergoedingen voor binnenkomende overboekingen binnen Duitsland en andere landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) in valuta's van een land buiten de EER (valuta van een derde land) en overboekingen uit landen buiten de EER (derde landen)	9
II.	Incassoprocedures	10
1.	Uitvoeringstermijnen voor betalingen per automatische incasso	10
2.	Indieningsdeadlines voor incasso-opdrachten	10
3.	Vergoedingen	10
D	Wisselkoers bij transacties in vreemde valuta's voor particuliere en zakelijke klanten	11
E	Buitengerechtelijke schikking van conflicten	11

Voor diensten die niet in het voorliggende kosten-en-serviceoverzicht zijn opgenomen en die de Bank in opdracht van of naar het oordeel van de Bank in het belang van de Klant uitvoert en waaruit op basis van de omstandigheden kan worden geconstateerd dat hier in de regel een vergoeding tegenover staat, wordt de vergoeding gebaseerd op de wettelijke voorschriften, tenzij anders overeengekomen.

Mogelijke vorderingen van de Bank op de vergoeding van gemaakte kosten zijn gebaseerd op de wettelijke voorschriften.

A Algemene informatie over de Bank

I. Naam en adres van de Bank

Statutaire zetel:
Aareal Bank AG
Paulinenstraße 15
65189 Wiesbaden, Duitsland

II. Communicatie met de Bank

Alle adressen van het kantoor en overige communicatieadressen van de Bank die voor de zakenrelatie relevant zijn, worden afzonderlijk gedeeld.

III. Interne Klachtenservice

De Klant kan zich met een eventuele klacht tot het volgende serviceloket van de Bank wenden:

Aareal Bank AG
Beschwerdemanagement
Paulinenstraße 15
65189 Wiesbaden, Duitsland

E-mail: beschwerdemanagement@aareal-bank.com

IV. Bevoegde toezichthouder

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Duitsland;
of Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main, Duitsland
BaFin-registernummer: 104209, en
Europese Centrale Bank, Sonnemannstraße 20, 60314 Frankfurt am Main, Duitsland

V. Handelsregister

Amtsgericht Wiesbaden HRB 13184

VI. Taal van overeenkomst

In beginsel vormt de Duitse taal het uitgangspunt van de zakenrelatie met de Klant.

VII. Werkdagen van de Bank

Onder werkdag wordt verstaan elke dag waarop de betaaldienstverleners die zijn betrokken bij het uitvoeren van een betalingstransactie, de zakelijke activiteiten uitvoeren die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van betalingstransacties. De Bank voert de zakelijke activiteiten die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van betalingstransacties als volgt:

Werkdagen
Alle werkdagen behalve: – Zaterdagen – 24 en 31 december

Voor realtime-overboekingen wordt onder werkdag elke dag van het jaar verstaan.

N.B.:

De werkdagen kunnen afwijken van de openingstijden van individuele kantoren, die te vinden zijn op de deur van de betreffende kantoren en op de internetpagina's van de Bank.

B Tarieven voor verleende diensten in het gestandaardiseerde zakelijke verkeer met particuliere en zakelijke klanten (rekeningbeheer, rekeningafschriften, overig)

I. Kostenmodel voor rekeningen-courant

Rekening-courant	
Rekeningbeheer met/zonder BK01-functionaliteiten en BK01-rekeningnummers, afhankelijk van het ERP-systeem	
- Basistarief per waarderingsdag ¹	EUR 17,50*
OVP-rekening (rekening voor openstaande activaposten)	
Inclusief BK01-functionaliteiten, afhankelijk van het ERP-systeem	
- Maandelijks basistarief voor rekeningbeheer	kosteloos*
BK01-zekerhedenverzamelrekening met scheiding van activa	
Inclusief BK01-functionaliteiten, afhankelijk van het ERP-systeem	
- Maandelijks basistarief voor rekeningbeheer	kosteloos*
BK01-zekerhedenverzamelrekening met scheiding van activa	
- Maandelijks basistarief voor rekeningbeheer	kosteloos*

* potentiële toeslag van licentiekosten

II. Overige vergoedingen voor het rekeningbeheer

1. Rekeningafschriften

	Rekening waarvoor elektronisch gegevensverkeer is ingeschakeld	Rekening waarvoor elektronisch gegevensverkeer niet is ingeschakeld
Elektronisch rekeningafschriften in overeengekomen vorm en frequentie:	kosteloos	-
Papieren rekeningafschriften in overeengekomen vorm en frequentie; per afschrift	EUR 1,75*	kosteloos
Opstellen en eventueel verzenden van een extra papieren rekeningafschrift op verzoek van de Klant, buiten de overeengekomen vorm en frequentie (bijvoorbeeld ook meerdere exemplaren); per afschrift	EUR 1,75*	EUR 1,75*
Opnieuw opstellen van rekeningafschriften en overzichten op verzoek van de Klant in papieren vorm (in gevallen waarin de Bank al aan haar informatieverplichtingen heeft voldaan en het opnieuw opstellen gebeurt in een situatie die is veroorzaakt door de Klant); per afschrift/overzicht		
van de afgelopen 12 maanden	EUR 5,00*	EUR 5,00*
van de afgelopen 13 tot 24 maanden	EUR 10,00*	EUR 10,00*
ouder dan 24 maanden	EUR 15,00*	EUR 15,00*

* inclusief portokosten per verzonden document

2. Aanvullende kosten voor het gebruik van de producten Aareal Account, Aareal Portal, Aareal Datenaustausch, Aareal Sign en Aareal Account Kautionen

a. Producten Aareal Account, Aareal Portal, Aareal Datenaustausch en Aareal Sign

Kosten voor ondersteuning bij installatie op locatie, per dag (exclusief reiskosten)	EUR 1.500,00**
Bijscholing, per dag (exclusief reiskosten)	EUR 1.500,00**
Gebruik van betaalde hotline, per uur	EUR 150,00**

** inclusief Duitse btw (momenteel 19%)

III. Bankinformatie

Bankverklaring opvragen of uitgeven	EUR 25,00**
-------------------------------------	-------------

** inclusief Duitse btw (momenteel 19%)

¹ Uitsluitend bij gedane boekingen

IV. Overige

Op verzoek van de Klant opgestelde saldooverklaring	
- buiten de kwartaalafrekening/afsluitingen	op basis van gependeerde tijd, EUR 80,00 per uur, min. EUR 25,00
- Onderzoeks- en reclamatiwerk, mits dit onderzoek of deze reclamatie nodig is om redenen waar de Klant voor verantwoordelijk is	
- Opstellen van vergoedingenstaat	EUR 150,00
- Bijzondere prestaties of bijzondere informatie op verzoek van de Klant, mits deze geen consument is; bijvoorbeeld een algemeen overzicht waarin de volledige zakenrelatie wordt uiteengezet ter controle van de jaarrekening door een accountant:	
Opstellen van een fiscaal jaaroverzicht om redenen waar de Klant voor verantwoordelijk is, per uitgifte	EUR 10,00

C Kosten en servicekenmerken bij betalingsdiensten (overboekingen en incasso-opdrachten) en bij chequeverkeer voor particuliere en zakelijke klanten

I. Giroverkeer

De bepalingen in deze sectie gelden in beginsel zowel voor overboekingen als voor realtime-overboekingen. Afwijkende of aanvullende bepalingen voor realtime-overboekingen zijn gekenmerkt door de toevoeging 'realtime-overboeking' of 'realtime-overboekingsorder'.

1. Tijdslimieten voor overboekingsopdrachten

Het tijdstip waarop en waarna binnenkomende betalingsopdrachten worden beschouwd als de volgende werkdag binnengekomen.

Overboekingsmethode	Aanvaardingstermijn
Overboekingsopdrachten	15.30 uur op werkdagen van de Bank
Realtime-overboekingen	Geen. 24 uur per dag.

2. Overboekingen binnen Duitsland en andere landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER)² in euro of een andere EER-valuta³

a. Overboekingsopdrachten

aa. Uitvoeringstermijnen

De Bank is verplicht te waarborgen dat het overboekingsbedrag binnen de volgende termijnen door de betaaldienstverlener van de begunstigde is ontvangen:

• Overboekingsopdrachten in euro

Overboekingsmethode	Maximale uitvoeringstermijn in werkdagen
Elektronische overboekingsopdracht	Maximaal één werkdag
Papieren overboekingsopdracht	Maximaal twee werkdagen
Realtime-overboekingsopdracht	Maximaal tien seconden ⁴

• Overboekingsopdrachten in andere EER-valuta's

Overboekingsopdracht	Maximaal vier werkdagen
----------------------	--------------------------------

² Momenteel zijn de volgende landen aangesloten bij de Europese Economische Ruimte (EER):

– De EU-lidstaten België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië en Zweden; en
– Liechtenstein, Noorwegen en IJsland.

³ EER-valuta's zijn momenteel naast de euro: de Bulgaarse lev, de Deense kroon, de Hongaarse forint, de IJslandse kroon, de Noorse kroon, de Poolse zloty, de Roemeense leu, de Tsjechische kroon en de Zweedse kroon.

⁴ Na de ontvangst van de realtime-overboekingsopdracht overeenkomstig de 'Bijzondere voorwaarden voor giroverkeer', onder 1.4.

bb. Vergoedingen voor het uitvoeren van overboekingsopdrachten

(1) Partij die de vergoeding dient te betalen

Bij een overboeking **waarbij geen valutaconversie** wordt uitgevoerd, komen de vergoedingen die de respectievelijke betaaldienstverleners in rekening brengen, ten laste van de betaler dan wel de begunstigde (**'SHA/SHARE'**).

Bij een overboeking **waarbij valutaconversie** wordt uitgevoerd, kan de betaler tussen de volgende verdelingen van de vergoedingen kiezen:

- De betaler en begunstigde betalen elk de vergoedingen die hun respectievelijke betaaldienstverlener in rekening brengt (**'SHA/SHARE'**)
- De betaler draagt alle vergoedingen (**'OUR'**)

Indien de betaler uitdrukkelijk geen andere instructies geeft, betalen de betaler en de begunstigde elk de vergoedingen die hun respectievelijke betaaldienstverlener in rekening brengt (**'SHA/SHARE'**).

(2) Hoogte van de vergoedingen

- **SHARE-overboeking:**

De volgende vergoedingen komen ten laste van de betaler:

Overboeking in EUR	Overboeking binnen eigen land in EUR/SEPA-overboeking ⁵	Papieren overboeking	EUR 5,00*
		Elektronische overboeking	EUR 0,15*
	Overige grensoverschrijdende overboekingsopdrachten ⁶ en wanneer de rekeningvaluta niet de euro is	- tot EUR 100,00	EUR 6,00
		- vanaf EUR 100,01	1,5 ‰, min. EUR 12,00
Overboeking in andere EER-valuta, met uitzondering van de Zweedse kroon		- tegenwaarde tot EUR 100,00	EUR 6,00
		- tegenwaarde vanaf EUR 100,01	1,5 ‰, min. EUR 12,00
Opdrachtsvaluta Zweedse kroon		Papieren overboeking	EUR 5,00*
		Elektronische overboeking	EUR 0,15*

* N.B.: De weergegeven vergoedingen worden niet in rekening gebracht indien en voor zover de uitvoeringskosten voor overboekingen al zijn geregeld met een all-in-totaalprijs voor het rekeningbeheer (zie hoofdstuk B, paragraaf I.).

- **OUR-overboeking:**

Vergoedingen SHARE-overboeking, vermeerderd met vergoedingen van tegenpartijbank: 1,00‰, min. EUR 20,00.

cc. Overige vergoedingen

Doorlopende opdracht Instellen/wijzigen	EUR 5,00
Kosten voor spoedbetalingen , m.u.v. realtime-overboekingen	toeslag van EUR 15,00
Prijs voor elektronische indiening van opdrachten	toeslag van EUR 15,00
Verwerken van de herroeping van een overboeking na ontvangst van de overboekingsopdracht – met uitzondering van realtime-overboekingen/overboekingsstoringen, mits de Klant verantwoordelijk is voor de reden voor de herroeping/storing	EUR 15,00
Gegronde afwijzing van de uitvoering van een geautoriseerde overboekingsopdracht vanwege een ontoereikende dekkingsgraad of vanwege ontbrekende of onjuiste gegevens	momenteel niet gerekend
Verwerking van terughalen van overboekingen waarbij de klantidentificatie van de begunstigde onjuist is aangegeven door de begunstigde	op basis van gespendeerde tijd, EUR 80,00 per uur, min. EUR 25,00
Nabewerking van foutieve opdrachten	EUR 5,00
Op verzoek van de Klant afzonderlijk opgestelde fax- of SWIFT-berichten voor uitgaande betalingen	EUR 28,00
Betalingen met bankcheque	toeslag van EUR 15,00
Bij valutaconversie vermeerderd met courtage	toeslag van 0,25‰, min. EUR 2,50

⁵ Een 'SEPA-overboeking' is een overboeking die de overboekende klant indient op basis van de sjabloon 'EURO-overboeking' van de Bank of in een door de Bank voorgeschreven vorm

- die in EUR binnen de EU en de EER wordt gedaan
- waarbij de overboekende partij het internationale bankrekeningnummer (International Bank Account Number of IBAN) van de begunstigde van de overboeking heeft aangegeven. Bij een SEPA-overboeking is de overboekende partij verantwoordelijk voor de vergoedingen die zijn Bank in rekening brengt, en de begunstigde betaalt de overige vergoedingen (SHARE).

⁶ Het gaat hierbij om een grensoverschrijdende overboekingsopdracht die geen EURO-overboeking is.

b. Vergoedingen voor binnenkomende overboekingen

Wanneer er een overboeking binnenkomt, brengt de Bank de volgende vergoedingen in rekening:

Per binnenkomende overboeking	Vergoeding* (bij valutaconversie vermeerderd met 0,25% courtage, min. EUR 2,50)	
Overboeking binnen eigen land in EUR/SEPA-overboeking ⁷	EUR 0,15**	
Overige grensoverschrijdende binnenkomende overboekingen	tot EUR 2.500,00	EUR 5,50
	tot EUR 12.500,00	EUR 7,50
	vanaf EUR 12.500,01	1%, max. EUR 100,00

* Maar geen vergoeding wanneer de betaler in de opdracht heeft aangegeven 'Betalen betaalt alle vergoedingen'.

** De relevante vergoedingen worden niet in rekening gebracht indien en voor zover de uitvoeringskosten voor overboekingen al zijn geregeld met een all-in-totaalprijs voor het rekeningbeheer (zie hoofdstuk B, paragraaf I.).

N.B.: De Bank mag haar vergoeding inhouden voordat het overgeboekte bedrag wordt gecrediteerd. In dat geval geeft de Bank het volledige overboekingsbedrag en de ingehouden vergoeding in afzonderlijke posten aan.

3. Overboekingen binnen Duitsland en andere landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER⁸) in valuta's van een land buiten de EER (valuta van een derde land⁹) en overboekingen buiten de EER (derde landen¹⁰)

a. Overboekingsopdrachten

aa. Uitvoeringstermijnen

Overboekingen worden zo spoedig mogelijk verwerkt.

Bij realtime-overboekingen in euro naar derde landen van de SEPA¹¹ bedraagt de maximale uitvoeringstermijn tien seconden¹².

bb. Vergoedingen voor het uitvoeren van overboekingsopdrachten

(1) Partij die de vergoeding dient te betalen

(a) Overboekingen binnen Duitsland en andere landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) in valuta's van een land buiten de EER (valuta van een derde land)

De betaler kan kiezen tussen de volgende verdelingen van de vergoedingen:

- De betaler en begunstigde betalen elk de vergoedingen die hun respectievelijke betaaldienstverlener in rekening brengt ('SHA/SHARE')
- De betaler draagt alle vergoedingen ('OUR')

Indien de betaler uitdrukkelijk geen andere instructies geeft, betalen de betaler en de begunstigde elk de vergoedingen die hun respectievelijke betaaldienstverlener in rekening brengt ('SHA/SHARE').

N.B.:

- Bij de vergoedingsinstructie 'SHA/SHARE' kunnen door intermediaire betaaldienstverleners die zijn gezeteld in een land buiten de EER en door de betaaldienstverlener van de begunstigde eveneens vergoedingen worden ingehouden op het overgeboekte bedrag.

⁷ Een 'SEPA-overboeking' is een overboeking die de overboekende klant indient op basis van de sjabloon 'EURO-overboeking' van de Bank of in een door de Bank voorgeschreven vorm

- die in EUR binnen de EU en de EER wordt gedaan

- waarbij de overboekende partij het internationale bankrekeningnummer (International Bank Account Number of IBAN) van de begunstigde van de overboeking heeft aangegeven. Bij een SEPA-overboeking is de overboekende partij verantwoordelijk voor de vergoedingen die zijn Bank in rekening brengt, en de begunstigde betaalt de overige vergoedingen (SHARE).

⁸ Momenteel zijn de volgende landen aangesloten bij de Europese Economische Ruimte (EER):

- De EU-lidstaten België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië en Zweden; en
- Liechtenstein, Noorwegen en IJsland.

⁹ Bijv. de Amerikaanse dollar

¹⁰ Derde landen zijn alle landen buiten de landen die zijn aangesloten bij de Europese Economische Ruimte.

¹¹ Voor inzicht in de derde landen van de SEPA, zie Bijlage 1 van de Bijzondere voorwaarden voor overboekingsverkeer.

¹² Na de ontvangst van de realtime-overboekingsopdracht overeenkomstig de 'Bijzondere voorwaarden voor giroverkeer', onder 1.4.

(b) Overboekingen buiten de EER (derde landen)

De betaler kan kiezen tussen de volgende verdelingen van de vergoedingen:

- De betaler en begunstigde betalen elk de vergoedingen die hun respectievelijke betaaldienstverlener in rekening brengt ('SHA/SHARE')
- De betaler draagt alle vergoedingen ('OUR')
- De begunstigde draagt alle vergoedingen ('BEN')

Indien de betaler uitdrukkelijk geen andere instructies geeft, betalen de betaler en de begunstigde elk de vergoedingen die hun respectievelijke betaaldienstverlener in rekening brengt ('SHA/SHARE').

N.B.:

- Bij de vergoedingsinstructie 'SHA/SHARE' kunnen door intermediaire betaaldienstverleners en door de betaaldienstverlener van de begunstigde eveneens vergoedingen worden ingehouden op het overgeboekte bedrag.

N.B.:

- Bij de vergoedingsinstructie 'BEN' kunnen door elk van de betaaldienstverleners vergoedingen worden ingehouden op het overgeboekte bedrag.

(2) Hoogte van de vergoedingen

Bij de vergoedingsinstructies 'SHA/SHARE' en 'OUR' brengt de Bank de volgende vergoedingen in rekening:

- **SHARE-overboeking**

Overgeboekt bedrag	Vergoeding
tot EUR 100,00	EUR 6,00
vanaf EUR 100,01	1,50‰, min. EUR 12,00

- **OUR-overboeking:**

Vergoedingen SHARE-overboeking, vermeerderd met vergoedingen van tegenpartijbank: 1,00‰, min. EUR 20,00.

cc. Overige vergoedingen

Kosten voor spoedbetalingen , m.u.v. realtime-overboekingen	toeslag van EUR 15,00
Prijs voor elektronische indiening van opdrachten	toeslag van EUR 15,00
Verwerken van de herroeping van een overboeking na ontvangst van de overboekingsopdracht – met uitzondering van realtime-overboekingen/overboekingsstorneringen, wanneer de Bank niet verantwoordelijk is voor de herroeping/storning	EUR 15,00
Gegronde afwijzing van de uitvoering van een geautoriseerde overboekingsopdracht vanwege een ontoereikende dekkingsgraad of vanwege ontbrekende of onjuiste gegevens	momenteel niet gerekend
Verwerking van terughalen van overboekingen waarbij de klantidentificatie van de begunstigde onjuist is aangegeven door de begunstigde	op basis van gespendeerde tijd, EUR 80,00 per uur, min. EUR 25,00
Nabewerking van foutieve opdrachten	EUR 5,00
Op verzoek van de Klant afzonderlijk opgestelde fax- of SWIFT-berichten voor uitgaande betalingen	EUR 28,00
Betalingen met bankcheque	toeslag van EUR 15,00
Bij valutaconversie vermeerderd met courtage	toeslag van 0,25‰, min. EUR 2,50

b. Vergoedingen voor binnenkomende overboekingen binnen Duitsland en andere landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER¹³) in valuta's van een land buiten de EER (valuta van een derde land¹⁴) en overboekingen uit landen buiten de EER (derde landen¹⁵)

aa. Partij die de vergoeding dient te betalen

Wie de vergoeding voor de uitvoering van de overboeking dient te betalen, wordt bepaald op basis van welke regelingen de betaler en diens betaaldienstverlener hebben getroffen voor vergoedingen. De volgende regelingen kunnen worden getroffen:

- De betaler en begunstigde betalen elk de vergoedingen die hun respectievelijke betaaldienstverlener in rekening brengt ('SHA/SHARE')
- De betaler draagt alle vergoedingen ('OUR')
- De begunstigde draagt alle vergoedingen ('BEN')

N.B.:

- Bij de vergoedingsinstructie 'SHARE' kunnen door intermediaire betaaldienstverleners en door de betaaldienstverlener van de begunstigde eveneens vergoedingen worden ingehouden op het overgeboekte bedrag.
- Bij de vergoedingsinstructie 'BEN' kunnen door elk van de betaaldienstverleners vergoedingen worden ingehouden op het overgeboekte bedrag.

bb. Hoogte van de vergoedingen

Bij de vergoedingsinstructies 'SHARE' en 'BEN' brengt de Bank de volgende vergoedingen in rekening:

Per binnenkomende overboeking	Vergoeding (bij valutaconversie vermeerderd met 0,25‰ courtage, min. EUR 2,50)	
	tot EUR 2.500,00	EUR 5,50
	tot EUR 12.500,00	EUR 7,50
	vanaf EUR 12.500,01	1‰, max. EUR 100,00

N.B.: De Bank mag haar vergoeding inhouden voordat het overgeboekte bedrag wordt gecrediteerd. In dat geval geeft de Bank het volledige overboekingsbedrag en de ingehouden vergoeding in afzonderlijke posten aan.

¹³ Momenteel zijn de volgende landen aangesloten bij de Europese Economische Ruimte (EER):
– De EU-lidstaten België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië en Zweden; en
– Liechtenstein, Noorwegen en IJsland.

¹⁴ Bijv. de Amerikaanse dollar

¹⁵ Derde landen zijn alle landen buiten de landen die zijn aangesloten bij de Europese Economische Ruimte

II. Incassoprocedures

1. Uitvoeringstermijnen voor betalingen per automatische incasso

Bij incasso-opdrachten is de Bank verplicht te waarborgen dat het incassobedrag binnen **één** werkdag is ontvangen door de betaaldienstverlener van de begunstigde.

2. Indieningsdeadlines voor incasso-opdrachten

Incasso-opdrachten moeten voor de onderstaande deadlines bij de Bank worden ingediend:

Type incasso-opdracht	Aanvaardingstermijn
SEPA-incasso's	Ten minste 1 + 1 werkdag voor de betaaldatum, om 15.30 uur

3. Vergoedingen

Inning per automatische incasso, per afzonderlijke incasso-opdracht	EUR 0,15*
Verwerking van de stornering van een incasso-opdracht	EUR 10,00
Inlossen van automatische incasso's, per afzonderlijke incasso-opdracht	EUR 0,15*
Indieningskosten voor niet-uitgevoerde incasso-opdrachten	EUR 5,00 + kosten van andere betaaldienstverlener + rentevergoeding ten bate van de debiteurenbank (overeenkomstig SEPA-Rulebook)
Verlenen/wijzigen/intrekken, per zakelijke SEPA-incassomachtiging	EUR 5,00
Gegronde afwijzing van inlossen vanwege ontoereikende dekkingsgraad	momenteel niet gerekend
Instellen/wijzigen van een beperking of opschorting van SEPA-basisincasso's bij klanten die geen consument zijn, per afzonderlijke beperking of opschorting	EUR 5,00

* De weergegeven vergoedingen worden niet in rekening gebracht indien en voor zover de uitvoeringskosten voor incasso-opdrachten al zijn geregeld met een all-in-totaalprijs voor het rekeningbeheer (zie hoofdstuk B, paragraaf I.)

D Wisselkoers bij transacties in vreemde valuta's voor particuliere en zakelijke klanten

Conversie van EUR naar andere valuta's of van vreemde valuta's naar EUR, op verzoek

E Buitengerechtelijke schikking van conflicten

De Bank neemt deel aan het bijleggen van conflicten onder leiding van het klachteninstituut voor consumenten 'Ombudsmann der privaten Banken' (www.bankenombudsmann.de). Mocht er sprake zijn van een conflict tussen een consument en de Bank, kan de consument de hulp inschakelen van deze ombudsman. Is het onderwerp van de klacht een conflict over een betaaldienstovereenkomst (§ 675f van het Duitse Burgerlijk Wetboek), kunnen ook klanten die geen consument zijn de hulp van de Ombudsmann der privaten Banken inschakelen. Nadere regelingen vindt u in de '*Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe*', die opgevraagd kan worden en te vinden is op de website www.bankenverband.de. Een klacht dient in geschreven vorm (bijv. per brief, telefax of e-mail) aan de klachtenafdeling ingediend te worden bij het Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlijn, Duitsland, Fax: (030) 1663-3169, e-mail: ombudsmann@bdb.de.

Daarnaast heeft de Klant de mogelijkheid om zich te allen tijde schriftelijk of fysiek bij de Duitse financiële toezichthouder, de Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, zijn beklag te doen over inbreuken van de Bank op de Wet toezicht op betaaldiensten (*Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz* of ZAG), §§ 675c t/m 676c van het Duitse Burgerlijk Wetboek (dBGB) of tegen artikel 248 van de implementatiewet van het Burgerlijk Wetboek (*Einführungsgesetze zum Bürgerlichen Gesetzbuch* of EGBGB).