

Vernieuwde Algemene Bankvoorwaarden: begrijpelijk, evenwichtig, duurzaam

prof. mr. A.G. Castermans en mr. R. de Graaff¹

De Consumentenbond, ondernemersorganisaties en de Nederlandse Vereniging van Banken hebben overeenstemming bereikt over een vernieuwde versie van de Algemene Bankvoorwaarden. Wij bespreken de voorwaarden vanuit drie perspectieven: begrijpelijkheid, evenwichtigheid, duurzaamheid.

1. Drie perspectieven

De Consumentenbond, ondernemersorganisaties en de Nederlandse Vereniging van Banken hebben onder de vlag van de Sociaal-Economische Raad overleg gevoerd over een nieuwe editie van de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV). Een vernieuwde versie van de ABV zal gelden per 1 maart 2017, zowel voor de zakelijke klanten van de bank als voor de consumenten.² Wij bespreken de nieuwe voorwaarden, niet door ze artikelsgewijs na te lopen, maar vanuit drie perspectieven. Het eerste houdt verband met de gewijzigde redactie van de voorwaarden, die ertoe strekt de toegankelijkheid van de voorwaarden te verbeteren. Zij moeten begrijpelijk zijn voor de klant van de bank; consument of professional (par. 3). Het tweede ziet op de vraag of de bankvoorwaarden evenwichtig zijn. Wij gaan

na of en in hoeverre voorwaarden die eisen stellen aan één partij wederkerig zouden kunnen worden geformuleerd (par. 4). Ten derde beoordelen wij de duurzaamheid van de voorwaarden. Zo zijn op een enkel punt de gedragscodes van de bank geïncorporeerd in de voorwaarden. Dit is een aanwijzing dat partijen zich ook bekommeren om andere dan de gebruikelijke financiële zorgen tussen bank en klant (par. 5). Eerst echter volgt een enkel woord over de toepasselijkheid van de ABV 2017 (par. 2).

2. Toepasselijkheid

Volgens art. 1 ABV 2017 'gelden' de voorwaarden

'voor alle producten en diensten en de hele relatie tussen u en ons. Regels die speciaal voor een product of dienst gelden, vindt u in de daarvoor geldende overeenkomst of de daarbij behorende bijzondere voorwaarden.'

Het is de vraag of de bank kan waarmaken dat de voorwaarden 'gelden'.³ Met twee voorbeelden willen wij laten zien dat zowel consumenten als zakelijke relaties de toepasselijkheid of geldigheid ter discussie kunnen stellen. De bepaling verdient derhalve nuancering. De stelligheid staat daarmee op gespannen voet met art. 4:19 lid 2 Wft, dat financiële ondernemingen verplicht informatie ter zake van financiële producten, diensten of nevendiensten 'correct, duidelijk en niet misleidend' weer te geven. Afgaande op de 'Beleidsregel Informatieverstrekking' denkt de AFM hierbij vooral aan de risicovolle kenmerken van een product en de aan het

1. Alex Geert Castermans en Ruben de Graaff zijn als hoogleraar burgerlijk recht resp. promovendus verbonden aan de Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Universiteit Leiden. Onze dank gaat uit naar Frouka Dooper, Mike Kastelein, Rachel Mulder en Milan Pastoors, studenten aan de Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Universiteit Leiden. Zij verrichtten in het kader van het vak *Leiden Law Clinic* onderzoek naar art. 28 ABV 2009, waaraan par. 4 van deze bespreking mede is gewijd. Dit onderzoek vormde de basis voor een kritisch artikel op de website *Follow the Money*, van de hand van Jan-Hein Strop, 'Wie tegen de bank procedeert loopt nog meer risico dan hij denkt', 1 juni 2016, www.ftm.nl/artikelen/wie-tegen-de-bank-procedeert-loopt-nog-meer-risico-dan-hij-denkt, laatst geraadpleegd op 19 december 2016.

2. Nieuwe en oude Algemene Bankvoorwaarden zijn te vinden via www.nvb.nl/publicaties-standpunten/publicaties/619/algemene-bankvoorwaarden-general-banking-conditions.html, laatst geraadpleegd op 19 december 2016. De tekst van de ABV 2017 is op 29 augustus 2016 door de Nederlandse Vereniging van Banken neergelegd onder nummer 60/2016 bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam.

3. De term 'gelden' doet er niet aan af dat de bank haar wederpartij strikt genomen slechts aanbiedt dat de ABV gelden; in gelijke zin J. Hijma, *Algemene Voorwaarden*, Deventer: Wolters Kluwer 2016, p. 23.

product verbonden kosten,⁴ maar er is geen aanwijzing dat de bepaling niet ook ziet op de voorwaarden waaronder een overeenkomst wordt gesloten. Integendeel, de klant moet in staat worden gesteld een weloverwogen besluit te nemen of, en zo ja hoe en op welke voorwaarden, hij een rechtsverhouding aangaat met de bank, dan wel of hij een beroep doet op contractuele rechten.⁵ Daarvoor is een goed beeld van de geldende voorwaarden nodig.

Het eerste voorbeeld betreft de geldigheid van bedingen in de rechtsverhouding tot consumenten. De betrokkenheid van de Consumentenbond bij de totstandkoming van de ABV is in deze context van groot belang. De tweezijdigheid van de ABV legt gewicht in de schaal bij de toets van een algemene voorwaarde. Zo beoordeelde de Hoge Raad een volmachtbeding uit de door de bank gehanteerde 'Algemene Bepalingen van Pandrecht' tegen de achtergrond van de ABV 2009:

*'[I]n het licht van het grote belang dat in afdeling 6:53 van het Burgerlijk Wetboek wordt gehecht aan overleg tussen degenen die zich bij het sluiten van overeenkomsten van algemene voorwaarden bedienen, en representatieve organisaties van hen die bij de desbetreffende overeenkomsten als hun wederpartijen plegen op te treden, [is] van betekenis dat het volmachtbeding zakelijk gelijklopend is aan het volmachtbeding dat onderdeel uitmaakt van de Algemene Bankvoorwaarden die zijn opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken in overleg met de Consumentenbond.'*⁶

Toch moet de beoordelaar op zijn qui-vive zijn. Het evenwicht dat de betrokken organisaties in hun overleg hebben bereikt kan worden verstoord, indien de bank en de consument bij overeenkomst kunnen afwijken van de ABV.

Hoe zijn de verhoudingen in de ABV 2017 geregeld? Voor regels die 'speciaal voor een product of specifieke dienst gelden', verwijst art. 1 ABV 2017 naar 'de daarvoor geldende overeenkomst en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden'. Volgens art. 1 onder 2 en 3 ABV 2017 bestaat er een hiërarchie tussen de ABV 2017, de specifieke overeenkomsten en de bij die overeenkomsten behorende 'bijzondere voorwaarden'. Bij strijdigheid met de ABV geldt in beginsel dat de overeenkomst en de daarbij behorende 'bijzondere voorwaarden' voor gaan. Een

uitzondering geldt voor consumenten: als er in de 'bijzondere voorwaarden' een bepaling staat die strijdig is met de ABV, 'kan die bepaling geen rechten of bescherming verminderen die de ABV aan u toekennen'.⁷

Wat zegt dit over de geboden consumentenbescherming? Ook de specifieke overeenkomsten zullen algemene voorwaarden bevatten, aannemend dat de banken gebruik maken van documenten die zijn opgesteld om in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen.⁸ Het is daarom raadzaam in elke concrete zaak na te gaan of en in hoeverre de ABV 2017 zijn geamendeerd door een overeenkomst en de in deze overeenkomst zélf opgenomen algemene voorwaarden, en of het resultaat nog wel kan gelden als de weerslag van het overleg van de Nederlandse Vereniging van Banken met de Consumentenbond. Pas dan kan worden vastgesteld in hoeverre nog sprake is van tweezijdige algemene voorwaarden en pas dan kunnen conclusies worden verbonden aan het gewicht van de betrokkenheid van de Consumentenbond voor de beoordeling van de ABV 2017. Omwille van de duidelijkheid is het te overwegen de bescherming van de consument, ontleend aan de ABV, bij een volgende gelegenheid van toepassing te verklaren op de gehele rechtsverhouding tussen bank en consument, met uitzondering van de bedingen in de nadere overeenkomst die als kernbeding gelden.

Het tweede voorbeeld betreft de rechtsverhouding tot ondernemers die belang hebben bij het stellen van eigen voorwaarden. Net als de ABV 2009 beogen de ABV 2017 eventuele algemene voorwaarden van de klant opzij te zetten, aldus art. 1 onder 4 onder a ABV 2017:

'Het kan zijn dat u zelf ook algemene voorwaarden gebruikt (bijvoorbeeld als u een onderneming heeft). Dan gelden de ABV en niet uw eigen algemene voorwaarden. Uw eigen algemene voorwaarden gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken.'

Eerdere edities van de ABV hebben weinig problemen op dit punt aan het licht gebracht.⁹ Allicht is

4. *Beleidsregel Informatieverstrekking* (versie september 2013), par. 2, zie www.afm.nl/beleidsregelinformatieverstrekking, laatst geraadpleegd op 19 december 2016.
5. Dit ligt besloten in art. 6:193a onder e BW, geschreven voor consumenten.
6. HR 3 februari 2012, ECLI:NL:HR:2012:BT6947, NJ 2012/261, m.nt. F.M.J. Verstijlen, r.o. 4.4.5 (*Dix/ING*). Advocaat-generaal Hammerstein in zijn conclusie voor dit arrest hecht er daarbij ook aan dat het dergelijk beding in miljoenen relaties werking heeft. Zie nader C. Pavillon, 'De bindende kracht van tweezijdige algemene voorwaarden', *NTBR* 2013/43.

7. Art. 1 onder 3 ABV 2017.

8. Daarmee kwalificeren bedingen in de specifieke overeenkomsten als algemene voorwaarden, gelet op art. 6:231 onder a BW.

9. Willems en Achterberg signaleren de mogelijkheid van een *battle of forms*: M.A.L.M. Willems & J.W. Achterberg, *Algemene Bankvoorwaarden (ABV). Tekst & Toelichting*, Amsterdam: Berghauser Pont 2012, p. 10. Voorts wijst Wessels op problemen rondom de gebondenheid aan de ABV na de introductie van een nieuwe versie: B. Wessels, 'Gebondenheid aan algemene bankvoorwaarden blijft problematisch', *WPNR* 2000/6426. Rinkes bespreekt toepasselijkheidsvragen naar aanleiding van Hof Arnhem, 19 oktober 1993, *TvC* 1994/1 (*W/Coöperatieve Rabobank B.A.*). Over ditzelfde arrest Jongeneel in: B. Wessels, R.H.C. Jongeneel & M.L. Hendrikse, *Algemene voorwaarden*, Deventer: Kluwer 2010, p. 122.

ook op dit punt relevant dat de belangen van zakelijke klanten zullen zijn meegewogen in het overleg tussen de banken en, naast de Consumentenbond, de ondernemingsorganisaties. Toch stelt de bepaling de toepasselijkheid van de ABV 2017 niet zeker. Het is immers kwetsbaar de toepasselijkheid van algemene voorwaarden in algemene voorwaarden te regelen. Bij een *battle of forms* zal de bank niet altijd als winnaar uit de bus komen. Verwijzen partijen elk naar eigen voorwaarden, dan heeft de partij die als eerste verwijst naar haar voorwaarden op grond van art. 6:225 lid 3 BW sterke papieren. Wijst de tweede verwijzer de toepasselijkheid van de eerst genoemde voorwaarden uitdrukkelijk van de hand, dan is het een kwestie van wil en vertrouwen welke set uiteindelijk prevaleert en zal de uitkomst afhangen van de concrete omstandigheden van het geval. Mogelijk zijn zelfs beide sets van toepassing.¹⁰ Daarbij moet er rekening mee worden gehouden dat zakelijke klanten eisen stellen aan hun bank, bijvoorbeeld met het oog op de eigen maatschappelijke verantwoordelijkheid en hun verplichtingen dienaangaande jegens afnemers, neergelegd in gedragscodes (zie par. 5). Het gaat om kwesties die zich bij uitstek in algemene voorwaarden laten regelen. Om deze redenen kan het van groot belang zijn dat de eigen voorwaarden van de klant onderdeel uitmaken van de rechtsverhouding.

Voor beide voorbeelden geldt dat in de ABV een regel zou kunnen worden opgenomen dat de bank de ABV *hanteert* en eventuele voorwaarden van de klant uitdrukkelijk *afwijst*, in plaats van te melden welke voorwaarden *gelden* of *niet gelden*. Vervolgens zou de toelichting op de ABV de klant kunnen informeren over zowel de wettelijke regeling inzake de toepasselijkheid van algemene voorwaarden alsook over de verplichting van de bank om duidelijkheid te verschaffen over de toepasselijke voorwaarden. Daarbij zou de toelichting kunnen wijzen op de eigen zorgplicht van de bank om correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie te verstrekken, ook over de toepasselijke regels, en tegelijkertijd op de verplichting van de klant om de bank in de gelegenheid te stellen aan die zorgplicht te voldoen.¹¹ Dit alles is te verkiezen boven het doen van al te stellige mededelingen over de toepasselijkheid van de ABV in het eerste artikel, terwijl die toepasselijkheid niet zeker en niet per se exclusief is.

3. Begrijpelijkheid

De vragen die kunnen rijzen ten aanzien van de toepasselijkheid van de ABV 2017 tonen aan dat het

10. Aan het uitblijven van een reactie van de eerste verwijzer mag de tweede verwijzer in het algemeen het vertrouwen ontlenen dat zijn eigen voorwaarden gelden (art. 3:35 BW). Ook is denkbaar dat met een beroep op art. 6:248 lid 1 BW aan beide sets werking wordt verleend. Zie voor beide voorbeelden Hijma 2016, p. 28-29.

11. Vgl. art. 2 lid 2 ABV 2017, waarover par. 4.

geen sinecure is de voorwaarden correct, duidelijk en niet-misleidend op papier of scherm te krijgen. Het zal echter wel moeten, gelet alleen al op art. 4:19 Wft. Het bericht van de Nederlandse Vereniging van Banken dat de 'basisregels voor de relatie tussen klant en bank zijn vereenvoudigd, verduidelijkt en aangepast', kan hiervan dan ook niet worden losgezien.¹² De achterliggende gedachte is dat duidelijkere en beter leesbare juridische teksten de transparantie richting de klant vergroten en zo bijdragen aan een groter vertrouwen van de klant in de financiële dienstverlener en hiermee aan accentuering van het 'klantbelang'.¹³

Hoe hebben de opstellers deze vereenvoudiging, verduidelijking en aanpassing aangepakt? De ABV zijn niet langer een verzameling van bepalingen waarin de juridische regel voorop staat. In plaats daarvan vangt elke voorwaarde aan met een korte samenvatting van het onderwerp of met een stelling, gevolgd door enkele onderdelen met een regel, uitleg of voorbeeld. Dit geldt vooral voor de meer verbintenisrechtelijke aangelegenheden. Zodra het op zekerheidsrechten aankomt – bijvoorbeeld de verpanding, art. 24 ABV 2017 – dan blijven de bepalingen overwegend juridisch-technisch van taal. De ABV worden gepresenteerd in de 'wij-vorm', waarbij 'wij' staat voor de bank en niet voor bank en klant gezamenlijk:

*'In deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) staan basisregels waaraan wij ons moeten houden en u ook. Deze gelden voor alle producten en diensten die u van ons afneemt of zal afnemen en de hele relatie die u met ons heeft of zal hebben. Het gaat hier om rechten en verplichtingen van u en van ons.'*¹⁴

Het is dat de ABV 2017 zijn opgesteld in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken, de Consumentenbond en ondernemersorganisaties, in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad, maar anders zouden de ABV 2017 in hun nieuwe redactie moeilijk als tweezijdige voorwaarden te herkennen zijn.

12. 'Algemene Bankvoorwaarden vereenvoudigd, verduidelijkt en aangepast', 1 september 2016, www.nvb.nl/nieuws/2016/5406/algemene-bankvoorwaarden-vereenvoudigd-verduidelijkt-en-aangepast.html, laatst geraadpleegd op 19 december 2016. Voor de rechtsverhouding met consumenten zijn duidelijkheid en begrijpelijkheid ook geboden door art. 6:238 lid 2 BW.

13. M.R. van Dam, W.H. van Boom & M.L. Tuil, 'Tekstbegrip en klantbelang bij financiële producten', in: E.M. Dieben & F.M.A. 't Hart, *Klantbelang Centraal* (Financieel Juridische Reeks, nr. 4), Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 110. Wel betwijfelen zij of eenvoudigere, duidelijkere algemene voorwaarden frequenter gelezen zullen worden. Doorgaans worden de algemene voorwaarden pas gelezen als zich een situatie voordoet waarbij deze mogelijk een oplossing bieden (p. 111, 124).

14. Art. 1 onder 1 ABV 2017.

De techniek die bij de vereenvoudiging lijkt te zijn gehanteerd is dat de tekst van de oorspronkelijke bedingen uit de ABV 2009 is vervangen door de tekst van de toelichting, die in 2014 werd gepubliceerd. Zo luidde art. 12 ABV 2009:

'Artikel 12 Continuïteit in dienstverlening

De bank stelt zich het adequate functioneren van voorzieningen ten behoeve van haar dienstverlening (bijvoorbeeld apparatuur, programmatuur, systemen, infrastructuur, netwerken) ten doel, maar staat er niet voor in dat deze voorzieningen continu actief en storingsvrij zullen zijn. De bank streeft ernaar [de] onderbreking / storing, voor zover dit binnen haar invloedssfeer ligt, binnen redelijke grenzen te vermijden of anders de onderbreking / storing binnen redelijke tijd te verhelpen.'

De bank neemt een inspanningsverbintenis op zich, maar exonereert zich uitdrukkelijk voor storingen. Ter toelichting is in 2014 opgemerkt:

'Artikel 12 Continuïteit in dienstverlening

Wij proberen te zorgen voor voorzieningen die goed werken. Storingen en onderbrekingen zijn toch mogelijk.

Het normale verloop van onze dienstverlening is (ook) afhankelijk van (technische) voorzieningen zoals apparatuur, computers, software, systemen, netwerken en internet. Wij proberen ervoor te zorgen dat die voorzieningen goed werken.

Wat mag u hiervan verwachten? Niet dat er nooit een storing of onderbreking is. Helaas zijn die niet altijd te voorkomen. Wij hebben daar ook niet altijd zelf invloed op. Soms zal een (korte) onderbreking in de dienstverlening nodig kunnen zijn voor werkzaamheden zoals onderhoud. Wij proberen, binnen redelijke grenzen, storingen en onderbrekingen te vermijden of anders binnen redelijke tijd met een oplossing te komen.'

In de ABV 2017 is de toelichting tot voorwaarde verheven:

'Artikel 12 – Continuïteit in dienstverlening

Wij proberen te zorgen voor voorzieningen die goed werken. Storingen en onderbrekingen kunnen zich echter voordoen.

Onze dienstverlening is afhankelijk van (technische) voorzieningen zoals apparatuur, computers, software, systemen, netwerken en internet. Wij proberen ervoor te zorgen dat die voorzieningen goed werken. Wat mag u hiervan verwachten? Niet dat er nooit een storing of onderbreking is. Helaas zijn die niet altijd

te voorkomen. Wij hebben daar ook niet altijd zelf invloed op. Soms zal een (korte) onderbreking in de dienstverlening nodig zijn voor werkzaamheden zoals onderhoud. Wij streven ernaar, binnen redelijke grenzen, storingen en onderbrekingen te vermijden of anders binnen redelijke tijd met een oplossing te komen.'

Aanvankelijk dachten wij alleen met de toelichting van doen te hebben, maar uit de bij de rechtbank Amsterdam gedeponeerde voorwaarden blijkt dat dit de voorwaarde is. In het vereenvoudigingsproces is de exoneratie verdwenen. Art. 12 ABV 2017 maakt weliswaar duidelijk dat storingen kunnen plaatsvinden en dat de bank die niet altijd kan voorkomen, maar niet is vermeld dat de bank hiervoor niet in staat. De vraag is of hier wel sprake is van een vereenvoudiging of verduidelijking. De nieuwe tekst biedt minder houvast. Er zijn immers inspanningsverbintenissen van verschillende intensiteit, van weinig inspanning tot veel. De exoneratie in art. 12 ABV 2009 liet zien aan welke mate van aansprakelijkheid werd gedacht. Art. 12 ABV 2017 mist die duidelijkheid.

Een ander voorbeeld betreft art. 5 ABV 2017, dat handelt over 'Inschakeling derden'. Onder deze zakelijke kop regelden de ABV 2009 in drie leden verschillende vormen van inschakeling van derden. Het tweede lid regelde de *Selbsteintritt* en gaf de bank uitdrukkelijk de bevoegdheid om de klant te binden aan een overeenkomst met de bank zelf:

'Als de cliënt de bank een opdracht of volmacht geeft, mag de bank ter uitvoering daarvan ook handelen met zichzelf als wederpartij, en mag zij die opdracht of volmacht ook aan een derde geven.'

De toelichting uit 2014 vatte de drie leden van de bepaling als volgt samen:

'Wij mogen anderen inschakelen. Bij uitvoering van uw opdracht of volmacht mogen wij met onszelf handelen. Bij inschakeling van anderen moeten wij zorgvuldig te werk gaan.'

De eerste en de laatste zin van deze toelichting zijn overgeheveld naar art. 5 ABV 2017:

'Artikel 5 – Inschakeling derden

Wij mogen anderen inschakelen. Als wij dit doen, moeten wij zorgvuldig te werk gaan.'

De bevoegdheid tot *Selbsteintritt* wordt niet meer genoemd. Daarmee lijken de opstellers art. 5 te willen beperken tot inschakeling van échte derden. Dat zou uit het oogpunt van vereenvoudiging en verduidelijking aan te bevelen zijn geweest. Maar in de uitwerking is de *Selbsteintritt* toch opgenomen in lid 2, en dan nog op een enigszins leerstellige manier:

'Het kan zijn dat u ons een volmacht geeft voor één of meer bepaalde rechtshandelingen. Met

die volmacht kunnen wij deze rechtshandelingen namens u verrichten. U bent dan daaraan gebonden. Voor volmachten die wij van u hebben geldt in ieder geval:

a) Als bij de uitvoering een wederpartij betrokken is, mogen wij ook zelf als wederpartij optreden. (...)

De informatiedichtheid is hoog en abstract: (1) de uitoefening van de volmacht bindt de klant; (2) de volmacht kan verschillende rechtshandelingen betreffen: met en zonder wederpartij; en (3) indien er een wederpartij bij betrokken is, mag de bank als wederpartij optreden. Is dit de verduidelijking die is gezocht? We haasten ons op te merken dat wij deze vraag niet empirisch hebben onderzocht, maar wij wagen te betwijfelen dat de opstellers wel zulk onderzoek hebben verricht.¹⁵

Er is zeker ook vooruitgang geboekt. Art. 13 lid 2 ABV 2009 luidde:

'Na het overlijden van de cliënt kan de bank verlangen dat degene(n) die stelt/stellen bevoegd te zijn (rechts)handelingen met betrekking tot de nalatenschap van de cliënt te verrichten ten bewijze daarvan een verklaring van erfrecht, afgegeven door een Nederlandse notaris, en/of andere door de bank acceptabel geoordeelde documenten aan de bank overlegt/overleggen.'

Het is vervangen door het strakkere:

'Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.'

Het vervolg is minder gelukkig. In art. 13 lid 3 ABV 2009 stond nog dat de bank niet verplicht was opnieuw informatie te verschaffen over betalingstransacties vóór het overlijden.¹⁶ Deze regel is in de ABV 2017 niet teruggekeerd. Het nieuwe art. 13 onder 3 ABV 2017 regelt de bevoegdheid van de bank slechts eenmaal informatie te verstrekken, ook als er sprake is van verschillende erfgenamen:

'Het kan zijn dat u meer dan één erfgenaam heeft. Aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen hoeven wij niet te voldoen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening.'

Wat die erfgenamen moeten doen om samen informatie te krijgen als 'u' is verscheiden, is echter niet geregeld. Een praktischere regel met informatie daarover was wenselijk geweest.

4. Evenwichtigheid

Art. 1 onder 2 ABV 2017 lijkt op het eerste gezicht een belofte in te houden voor evenwichtige voorwaarden:

'In deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) staan basisregels waaraan wij ons moeten houden en u ook. Deze gelden voor alle producten en diensten die u van ons afneemt of zal afnemen en de hele relatie die u met ons heeft of zal hebben.'

Het gaat er niet om de bank en de klant dezelfde rechten en verplichtingen toe te delen, want dat zou niet logisch zijn, gelet op ieders eigen rol. Toch zou men verwachten dat de voorwaarden, omwille van de evenwichtigheid, waar mogelijk wederkerig zijn. Vanuit dit perspectief bespreken wij twee voorbeelden: de zorgplicht uit art. 2 ABV 2017 en de proceskostenvergoeding van art. 28 ABV 2017.

De zorgplicht uit art. 2 ABV 2017 geldt over en weer:

'Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons (...).'

Maar voor de klant wordt eraan toegevoegd:

'(...) en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.'

De uitwerking onder 2 verscherpt het verschil:

'U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten.'

Een dergelijke uitdrukkelijke verplichting ontbreekt voor de bank, terwijl sommige klanten zich net zo goed zullen moeten kunnen verantwoorden tegenover toezichthouders en andere autoriteiten. Bijvoorbeeld bij inbreuken op intellectuele eigendomsrechten op commerciële schaal kan de inbreukmaker worden gelast inzage te geven van bancaire en financiële documenten.¹⁷ Hetzelfde

15. Zulk empirisch onderzoek is razend ingewikkeld, zo volgt uit W.H. van Boom, 'Experimenteren met informeren', *Justitiële verkenningen* 2016, p. 95-110.

16. Vooralsnog ambtshalve kritisch beoordeeld o.g.v. art. 6:233 onder a BW door Rb. Midden-Nederland 31 augustus 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:4719, r.o. 4.2.5-4.2.7.

17. Art. 9 lid 2 en overweging 20 van de preambule, Richtlijn 2004/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2004 betreffende de handhaving van intellectuele-eigendomsrechten (*PbEU* 2004, L 195/16).

geldt voor de verplichting van de klant dat hij de diensten of producten van de bank alleen mag gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik mag maken. Ook voor de klant kan het belangrijk zijn dat de bank ervoor waakt dat de klant die zijn vermogen of spaargeld in handen van de bank heeft gegeven via de bank betrokken raakt bij strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor hem of zijn reputatie.

In art. 28 lid 2 ABV 2009 claimt de bank – voor het eerst in het bestaan van de tweezijdige Algemene Bankvoorwaarden¹⁸ – van de klant bijzondere kosten in verband met juridische procedures:

‘Alle overige bijzondere kosten van de bank voortvloeiend uit de relatie met de cliënt komen voor rekening van de cliënt voor zover dit redelijk is.’

Uit de toelichting volgt dat de bank op grond van lid 2 aanspraak maakt op de volledige kosten rechtsbijstand, indien zij gelijk krijgt in een procedure tegen de klant:

‘Het kan zijn dat wij in een procedure met u meer rechtsbijstandskosten maken dan het bedrag dat u volgens de wettelijke kostenveroordeling aan ons zou moeten voldoen. Wanneer u die procedure verliest, moet u toch onze volledige rechtsbijstandskosten vergoeden, voor zover dit redelijk is.’

De wettelijke regeling van proceskosten staat er niet aan in de weg dat de bank de werkelijke proceskosten vordert en dat de rechter deze vervolgens toewijst.¹⁹ De rechter veroordeelt de door hem in het ongelijk gestelde partij in de kosten (art. 237 lid 1 Rv) en bepaalt de hoogte ervan (art. 237 lid 3 Rv). Die kosten bestaan uit de salarissen en de voorschotten van de advocaat van de wederpartij (art. 239 Rv). Buitensporige kosten die nodeloos werden aangevend of veroorzaakt, laat de rechter voor rekening van de partij die deze kosten aanwendde of veroorzaakte (art. 237 lid 1 Rv). De rechter kan de bedongen proceskosten ambtshalve matigen (art. 242 lid 1 Rv).²⁰ Uit de parlementaire geschiedenis blijkt dat het de bedoeling van de wetgever was ‘de rechter de

bevoegdheid te geven om – met name ook waar het verstekzaken betrof – (ambtshalve) de onderhavige kosten binnen redelijke grenzen te houden’, aldus de Hoge Raad.²¹

Nu leert de praktijk dat de rechter in de regel de salarissen en voorschotten bepaalt volgens het zogenaamde liquidatietarief, dat de Nederlandse Orde van Advocaten en vertegenwoordigers van de rechterlijke macht in overleg hebben vastgesteld. Daarmee is het liquidatietarief nog geen recht in de zin van art. 79 RO. Het is – slechts – een niet-bindende richtlijn. De rechter kan dus afwijken, zij het met een verzwaarde motiveringsverplichting wanneer hij de in het ongelijk gestelde partij in de werkelijke kosten veroordeelt.²²

In het geval dat het geschil met de bank mede op rechten van intellectuele eigendom ziet – de ABV betreffen zoals gezegd de ‘hele relatie’ tussen bank en klant – is vergoeding van de werkelijke proceskosten zelfs het wettelijk uitgangspunt.²³ Dit uitgangspunt is gekozen om te voorkomen dat een benadeelde partij ervan zou worden weerhouden om ter waarborging van zijn rechten een gerechtelijke procedure in te stellen of verweer te voeren.²⁴ Als de bank al behoefte heeft aan zo’n waarborg, dan de klant toch zeker ook? Intussen is de rechterlijke macht overigens ook in deze gevallen indicatietarieven gaan hanteren.²⁵

Op zichzelf genomen kan de aanspraak op de volledige proceskosten zoals vastgelegd in de ABV 2009 dus door de wettelijke beugel. Toch rijzen vragen aangaande de evenwichtigheid van de regeling. De klant heeft volgens de ABV 2009 geen aanspraak op vergoeding van de volledige proceskosten als de rechter de bank in het ongelijk zou stellen. Deze onevenwichtigheid wordt sterker doordat de bank haar aanspraak bij voldoende saldo eenvoudig kan incasseren. Haar administratie, in dit geval ter zake van de nota van de advocaat, strekt immers tot volledig bewijs, behoudens door de klant geleverd tegenbewijs (art. 18 ABV 2009). Zij heeft bovendien de bevoegdheid tegoeden en schulden te verrekenen (art. 25 ABV 2009). De bank hoeft de werkelijke proceskosten dus niet in de procedure te vorderen. Als ook de klant het punt niet aankaart, zal de rechter zich over de hoogte van deze kosten vermoedelijk dus niet uitspreken, ook niet ambtshalve.

18. Willems en Achterberg (2012), p. 124 menen dat de bepaling min of meer gelijk is aan de aanhef van art. 28 ABV 1995. Zij zien over het hoofd dat deze bepaling de door de rechter toegewezen kostenveroordeling respecteerde (eerste alinea van art. 28 ABV 1995) en dat alle andere kosten van de bank voor rekening van de klant kwamen (derde alinea).

19. HR 22 januari 1993, ECLI:NL:HR:1993:ZC0836, NJ 1993/597, m.nt. H.J. Snijders, r.o. 3.2 (*The Windward Islands Bank/Jongsma*).

20. Vervolg lid 1: ‘doch niet tot onder het bedrag van de krachtens de wet te begroten proceskosten respectievelijk het bedrag van de buitengerechtelijke kosten die, gelet op de tarieven volgens welke zodanige kosten aan de opdrachtgevers gewoonlijk in rekening worden gebracht, jegens de wederpartij redelijk zijn.’

21. HR 24 september 2004, ECLI:NL:HR:2004:AP6874, NJ 2006/200, r.o. 3.4.2 (*Dryade Beleggingsmaatschappij/Staat*), met verwijzing naar Parl. Gesch. Wijziging Rv e.a.w. (Inv. 3,5, en 6, p. 38–40) over art. 57 ab (oud) Rv.

22. HR 3 april 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2621, NJ 1998/571, r.o. 3.3 (*Lindeboom/Beusmans*).

23. Art. 1019h Rv, op basis van art. 14 Richtlijn 2004/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2004 betreffende de handhaving van intellectuele-eigendomsrechten (*PbEU* 2004, L 195/16).

24. Richtlijn 2004/48/EG betreffende de handhaving van intellectuele-eigendomsrechten, preambule onder 22.

25. C.J.S. Vrendenburg, ‘Toelaatbaarheid van forfaitaire proceskostenvergoeding bij handhaving van IE-rechten’, *IER* 2015, afl. 5, p. 259–268.

Het complex van bedingen – mogelijk *volledige* kostenvergoeding in combinatie met een boekenclausule en een verrekeningsbevoegdheid – leidt tot een ruimhartige verrekeningsbevoegdheid ten voordele van de bank en van de bank alleen. Deze combinatie van bevoegdheden is mogelijksterwijs juridisch onhoudbaar, mede gelet op de maatschappelijke positie van de bank en het belang van de klant bij effectieve toegang tot de rechter. Waar het beding de gebruiker een verdergaande bevoegdheid tot verrekening verleent dan hem volgens de liquidatietarieven toekomt, dreigt het onder het bereik van art. 6:237 onder g BW te komen, op grond waarvan een beding dat de gebruiker een verrekeningsbevoegdheid verleent die verder gaat dan hem volgens de wet toekomt, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn. Het is de vraag of deze bepaling reflexwerking zou kunnen hebben ten behoeve van kleine ondernemers. De wetgever heeft de mogelijkheid van reflexwerking van de zwarte en grijze lijsten onder ogen gezien.²⁶ Veel zal afhangen van de bereidwilligheid van de rechter om reflexwerking toe te kennen.²⁷ Art. 6 EVRM brengt in ieder geval mee dat de kern van het recht op toegang tot de rechter niet mag worden geraakt. Voor het overige bestaan binnen Europa verschillende opvattingen over welk systeem van proceskostenvergoedingen dit recht het best waarborgt.²⁸ In een procedure over art. 28 ABV 2009, dat alle overige kosten van de bank voor rekening van de klant laat komen voor zover redelijk, zal het dus aankomen op de interpretatie van open normen zoals art. 6:233 sub a BW (onredelijke bezwarendheid) en art. 6:248 lid 2 BW (beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid).²⁹

De onevenwichtigheid van art. 28 ABV 2009 is ook in het overleg over de ABV 2017 aan de orde gekomen. Volgens de Nederlandse Vereniging van Banken zou de aanspraak van de bank op de werkelijke proceskosten binnenkort tot het verleden behoren:

‘Waar het gaat om proceskosten betekent dit dat de bank als zij een procedure tegen de klant wint, zij niet de werkelijke proceskosten zal clai-

men, maar de kosten op grond van de wettelijke regeling voor proceskosten.’³⁰

Deze goede intentie vinden wij niet met zoveel woorden terug in het nieuwe art. 28 onder 2 ABV 2017:

‘Er kunnen ook andere bijzondere kosten voor ons ontstaan in verband met onze relatie met u. Deze moet u aan ons vergoeden voor zover dit redelijk is. Denkt u hierbij aan taxatiekosten, advieskosten en kosten van extra rapportages. Wij vertellen u waarom de kosten nodig zijn. Als er voor bijzondere kosten een wettelijke regeling is, wordt die toegepast.’

Allereerst zien wij niet in waarom deze bepaling zo eenzijdig geldt ten voordele van de bank: ook de klant kan tegen aanzienlijk hoge kosten aanlopen in verband met de relatie met de bank. Voorts biedt de ‘wettelijke regeling’ niet wat het persbericht van de Nederlandse Vereniging van Banken belooft, namelijk dat niet de werkelijke proceskosten zullen worden geclaimd. Zoals hiervoor uiteengezet, staat de wettelijke regeling er immers niet aan in de weg dat de bank aanspraak maakt op de werkelijke proceskosten.

Het is dus zaak het persbericht van de Nederlandse Vereniging van Banken waarin zij namens de banken belooft afstand te doen van vergoeding van de werkelijke proceskosten goed te bewaren. Maar wie heeft het bericht over een aantal jaren nog onder handbereik? Het kan simpeler:

‘De kosten van rechtsbijstand die terzake van een geschil tussen de cliënt en de bank zijn gemaakt in een procedure voor een rechter of een geschillencommissie, komen voor rekening van de cliënt respectievelijk voor rekening van de bank, indien en voor zover zulks bij uitspraak van die rechter of die geschillencommissie is bepaald.’

Zo luidde het oude – op dit punt wederkerige en evenwichtige – art. 28 ABV 1995. Het verdient aanbeveling de bepaling nieuw leven in te blazen.

5. Duurzaamheid

Wij willen deze bespreking eindigen met een verzoek, ingegeven door een aantal vernieuwingen. Ten eerste roept de preambule van de ABV 2017 overduidelijk associaties op met de bankierseed:

30. ‘Algemene Bankvoorwaarden vereenvoudigd, verduidelijkt en aangepast’, persbericht van 1 september 2016, www.nvb.nl/nieuws/2016/5406/algemene-bankvoorwaarden-vereenvoudigd-verduidelijkt-en-aangepast.html, laatst geraadpleegd op 19 december 2016.

26. Parl. Gesch. Boek 6 (Inv. 3, 5 en 6), p. 1645, 1651, 1657, 1662.

27. Vgl. HR 27 mei 2016, ECLI:NL:HR:2016:996, r.o. 3.5, waarin de Hoge Raad reflexwerking van de Colportagewet en afdeling 6.5.2B BW afwees, omdat tijdens de parlementaire behandeling uitdrukkelijk was overwogen dat de bescherming van deze afdeling niet zou moeten gelden voor ‘kleine ondernemers’.

28. Hierover uitgebreid, inclusief landenrapporten: C. Hodges, S. Vogenauer & M. Tulibacka, *The Costs and Funding of Civil Litigation. A Comparative Perspective*, Oxford: Hart Publishing 2010.

29. Open normen kunnen een verdergaande bescherming van grondrechtelijke belangen bieden dan het EVRM vereist. Daarover, in de context van de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid: R. de Graaff, ‘De betekenis van de redelijkheid en billijkheid voor de bescherming van grondrechten’, *RMThemis* 2016, afl. 4, p. 202-213.

'Wij zijn ons als bank bewust van onze maatschappelijke functie. Wij willen een betrouwbare, dienstbare en transparante bank zijn. Daarom houden wij zo goed mogelijk rekening met de belangen van al onze klanten, medewerkers, aandeelhouders, andere kapitaalverschaffers en de samenleving als geheel.'

Wat uit die eed mist, zijn de beloftes dat de bank de belangen van de klant centraal zal stellen en dat de klant zo goed mogelijk ingelicht zal worden. Wellicht is ervan afgezien de associatie met de bankierseed te perfectioneren, omdat de in de eed beschreven attitude niet thuishoort in kleine letters, maar moet zijn te herkennen in alle gedragingen en uitingen van de bank. Wat hiervan zij, in de preambule weerklinkt de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de banken.

Voorts stelt art. 10 ABV 2017 de vraag: 'Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?' De toelichting onder 1 suggereert als antwoord, na een beschrijving van het van de bank te verwachten gedrag: 'Wij houden ons hierbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes'. Zo hebben de banken hun gedragscodes ingebed in een contractuele context. Naast de eigen, interne gedragscodes is de 'Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen' in dit verband van belang. Deze gedragscode is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars. Zij beoogt aan te sluiten bij bestaande wetgeving op het gebied van privacy. Schending van deze gedragscode leidt volgens de Hoge Raad tot een onrechtmatige inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.³¹ Opname in de ABV maakt de gedragscode ook in de contractuele rechtsverhouding tussen bank en klant afdwingbaar.³² Hetzelfde geldt voor het gebruik van audiovisuele apparatuur; ook met het oog daarop refereert de ABV 2017 – voor het eerst – aan 'onze gedragscodes'.

Deze verwijzingen naar de eigen, maatschappelijke verantwoordelijkheid lijken verband te houden met de gewenste groei van het morele besef in de financiële sector. Vanuit dit perspectief doen wij twee suggesties. Die zijn niet alleen bedoeld voor de banken die duurzaamheid als doel zien, maar ook voor andere banken waarvan verschillende zich hebben aangesloten bij internationale initiatieven op het terrein van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Ze sluiten aan bij de actualiteit: ten tijde van het schrijven van deze bespreking nodigt ABN AMRO haar klanten uitdrukkelijk uit hun verlangens inzake duurzaamheid te concretiseren,³³

publiceert zij een *Human Rights Report* over haar eigen handelen als dienstverlener, kredietverstrekker en werkgever in het jaar 2016,³⁴ en trekt zij tegelijkertijd – met de ING – de aandacht in verband met het verlenen van krediet aan bedrijven die betrokken zijn bij de bouw van een omstreden oliepijplijn in de Verenigde Staten.³⁵

De eerste suggestie heeft betrekking op de toepasbaarheid van de ABV. Art. 1 lid 4 onder b ABV 2017 bepaalt:

'Het kan zijn dat u (ook) een relatie heeft met een buitenlandse vestiging van ons. Deze kan lokale voorwaarden hebben, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de wetgeving die in dat land geldt. Als er in die lokale voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met een bepaling in de ABV of een bepaling in de Nederlandse bijzondere voorwaarden, dan gaan op dat punt de lokale voorwaarden voor.'

Het is begrijpelijk dat van de ABV afwijkende voorwaarden gebaseerd op nationale wetgeving in beginsel leidend zijn. Dat deze doorslaggevend zijn, spreekt evenwel niet vanzelf. Juist in een internationale context is het van belang naar de maatschappelijke effecten van nationale wetgeving en gebruiken te kijken. Indien deze negatief zijn, dan is het maar de vraag of het aan te bevelen is de lokale voorwaarden voor te laten gaan. Minst genomen zou een alternatief moeten worden onderzocht.

De tweede suggestie heeft betrekking op de oproep in de Richtlijnen voor multinationale ondernemingen van de OESO de maatschappelijk effecten van het ondernemen met klanten te bespreken:

*'Naast het aanpakken van ongunstige effecten in relatie tot de onderwerpen die in de Richtlijnen aan de orde komen, zakenrelaties, met inbegrip van leveranciers en onderaannemers, waar mogelijk te stimuleren principes van verantwoord ondernemen toe te passen die verenigbaar zijn met de Richtlijnen.'*³⁶

Hiermee zou de zorgplicht van bank en klant, weergegeven in art. 2 onder 2 ABV 2017, rekening kunnen houden. De bepaling luidt nu:

december 2016.

31. HR 18 april 2014, ECLI: NL: HR: 2014: 942, NJ 2015/20, m.nt. M.M. Mendel en H.B. Krans, r.o. 5.2.1 (*Achmea/R.*).

32. Art. 10 ABV 2009 verwees reeds naar 'de bank bindende gedragscodes'.

33. Onder de kop 'Een bijdrage aan een betere wereld' vraagt de bank de klant zich in te zetten voor een betere wereld, zie www.abnamro.nl/nl/overabnamro/duurzaamheid/index.html, laatst geraadpleegd op 19

34. *ABN AMRO Human Rights Report 2016*, gepubliceerd op 21 december 2016 en beschikbaar via www.abnamro.com/en/newsroom/press-releases/2016/abn-amro-publishes-first-human-rights-report.html, laatst geraadpleegd op 22 december 2016.

35. D. Mebius, 'ING en ABN moeten stoppen met financieren omstreden pijpleiding in VS', *de Volkskrant* 28 november 2016, <http://s.vk.nl/s-a4423688/>, laatst geraadpleegd op 19 december 2016.

36. *De OESO-richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen* (Nederlandse vertaling, versie 2011), Ministerie van Buitenlandse Zaken, Hoofdstuk II. Algemene beginselen voor bedrijfsbeleid, onder 13. De OESO-richtlijnen zijn te vinden via www.oesorichtlijnen.nl.

‘U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.’

Deze bepaling is bij uitstek de plaats om de gedeelde belangen op het punt van duurzaamheid te benadrukken, ervan uitgaande dat een wederkerige formulering van de bepaling op haar plaats is, zoals besproken in paragraaf 4. Wij doen het volgende voorstel:

‘U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen, zoals ook wij eraan meewerken dat u aan uw verplichtingen kunt voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen uw en onze verplichtingen tegenover elkaar, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen tegenover toezichthouders, fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten, of, gegeven uw en onze maatschappelijke verantwoordelijkheden, tegenover andere belanghebbenden, in verband met zowel onze dienstverlening aan u als met de maatschappelijke effecten daarvan.’

Voor de goede orde: deze toevoegingen vertellen weinig nieuws. Verschillende leden van de Nederlandse Vereniging van Banken hebben publiekelijk verklaard dat zij kredietaanvragen beoordelen op hun maatschappelijke effecten volgens de aanwijzingen op grond van de *Equator Principles*.³⁷ De tijd is rijp daarvoor uit te komen in de Algemene Bankvoorwaarden.

6. Afronding

De keuze voor de aanduiding van partijen als ‘wij’ en ‘u’ in de ABV 2017 maken de ABV minder afstandelijk en vriendelijker van toon dan hun voorgangers. De keuze heeft zijn keerzijden. De vriendelijke toon – ingegeven door de keuze de ABV te vereenvoudigen en verduidelijken – gaat onmiskenbaar ten koste van de juridische scherpte. Het

vriendelijke is bovendien betrekkelijk. ‘Wij’ lijkt te beklemtonen dat de banken de auteurs zijn van de voorwaarden, wat wordt bevestigd door het ontbreken van een zeker niveau van wederkerigheid. Er is in beginsel geen ruimte voor de voorwaarden van de zakelijke klant, hoeveel belang die er ook bij zou kunnen hebben dat met de eigen voorwaarden rekening wordt gehouden. Ten slotte lijkt het ‘wij’ in beperkte zin te zijn opgevat. Consistente hantering van het woord staat eraan in de weg dat met ‘wij’ de bank en de klant gezamenlijk wordt bedoeld, terwijl er zeker op het terrein van externe verantwoordelijkheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen sprake zou kunnen zijn van gedeelde waarden en belangen. Wat ons betreft – hier spreken de auteurs van de bespreking die u heeft gelezen – verdient het overweging de zakelijker toon te herpakken en meer ruimte te laten voor de eigen – maatschappelijke – verantwoordelijkheid van de klant.

37. Onder de vlag van de *International Finance Corporation* (onderdeel van de Wereldbank) tot stand gekomen aanwijzingen om kredietaanvragen op hun duurzaamheid te beoordelen, gedragen door banken wereldwijd. Zie www.equator-principles.com/index.php/members-reporting, laatst geraadpleegd op 19 december 2016.