

Hoofdstuk 1

Inleiding

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) aangepast. De gewijzigde voorwaarden zijn op 1 maart 2017 van kracht geworden.¹ De vorige versie van de ABV stamt uit 2009. De gewijzigde ABV zijn geschreven in eenvoudiger Nederlands en bevatten een groot aantal voorbeelden. De bijbehorende toelichting komt daarmee te vervallen. Net als de voorgaande twee versies zijn de ABV 2017 tot stand gekomen in nauw overleg met de Consumentenbond. Omdat de ABV niet alleen gelden voor consumenten maar ook voor zakelijke klanten, heeft de NVB ook overleg gevoerd met VNO-NCW, MKB Nederland, ONL voor Ondernemers en LTO Nederland.

In 2009 werden de ABV grondig gemoderniseerd. Een groot aantal bepalingen werd geschrapt en andere bepalingen werden toegevoegd. Hoewel het verschil met de voorganger wellicht minder fundamenteel is dan in 2009 bevatten de ABV 2017 wel enkele belangrijke wijzigingen en is een tekst geformuleerd die ook voor niet juridisch geschoolde personen begrijpelijk zou moeten zijn. In dit boek wordt ingegaan op de wordingsgeschiedenis van de ABV en worden de bepalingen van de ABV 2017 artikelsgewijs toegelicht. Omdat de schrijvers beiden betrokken zijn geweest bij het hiervoor genoemde overleg wordt in dit boek ook ingegaan op de onderhandelingen en de argumenten die daar zijn uitgewisseld.

1.1 **Waarom algemene voorwaarden?**

Als je als professionele partij producten of diensten aanbiedt en je met meerdere klanten steeds dezelfde afspraken wilt maken is het praktisch om gebruik te maken van algemene voorwaarden. Op die manier hoef je over een groot deel van de inhoud van een overeenkomst niet iedere keer opnieuw te onderhandelen. De algemene voorwaarden van de aanbieder maken onderdeel uit van de overeenkomst zodra het aanbod inclusief de algemene voorwaarden door de tegenpartij wordt aanvaard. Dat scheelt tijd en kosten en bevordert een vlot economisch verkeer. Banken hanteren al sinds jaar en dag algemene voorwaarden. Ze bedienen dan ook bij uitstek een massale markt waarop ze een veelheid aan financiële diensten aanbieden. In Nederland heeft iedereen wel met een bank te maken, of het nu als consument is of als zakelijke partij.

Algemene voorwaarden maken meteen duidelijk welke algemene regels bij een aanbod en de daaruit resulterende relatie met de klant van toepassing zijn. Bij financiële dienstverlening is dat van bijzonder belang. Een bank is geen gewoon bedrijf. Banken hebben een spilfunctie in de maatschappij. Zij moeten zorgvuldig omgaan met de middelen die hen door de klanten zijn toevertrouwd. Ook is de

1. De tekst is gepubliceerd op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken (www.nvb.nl) en op de website van de Sociaal-Economische Raad (www.ser.nl). Ze is ook te vinden op de websites van de banken. Klanten van de banken krijgen de ABV desgevraagd toegestuurd.

relatie met de klant gewoonlijk langdurig. Door algemene voorwaarden te hanteren bevorderen banken de rechtszekerheid. Bank en klant weten van meet af aan welke basisregels in de onderlinge betrekkingen van toepassing zijn. Iedere bank kan zelfstandig eigen algemene voorwaarden opstellen. Maar de rechtszekerheid is ermee gediend als alle banken dezelfde basisregels hanteren. Aldus wordt een standaard in de markt gezet en kan zich jurisprudentie ontwikkelen die op de hele sector van toepassing is.

De ruimte om dat te doen wordt begrensd door de regels van de wetgever en de voorschriften van toezichthouders. Dat zijn in de eerste plaats De Nederlandsche Bank (DNB) en de Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM), maar banken hebben ook met andere toezichthouders te maken zoals de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Een collectieve aanpak moet passen binnen de geldende mededingingsregels. Maar binnen dat kader viel en valt nog genoeg te regelen in de contractuele sfeer. In Nederland besloten de banken reeds jaren geleden gemeenschappelijke basisregels, opgesteld in samenspraak met de Consumentenbond, te gaan hanteren.

1.2 Karakter ABV

In de ABV staan regels die in drieërlei opzicht algemeen zijn²:

- alle leden van de NVB, en dat zijn praktisch alle banken in Nederland, hanteren dezelfde ABV;
- de ABV hebben betrekking op de hele relatie van de klant met de bank;
- de ABV gelden voor alle klanten, van de kleinste spaarder tot de grootste multinational.

De ABV worden wel aangemerkt als ‘de grondwet van de banken’. Zoals gezegd bevatten ze een reeks basisregels, die gelden voor zover daarvan niet wordt afgeweken in bijzondere overeenkomsten. In die basisregels staan niet alleen verplichtingen voor de klant, maar ook voor de bank. De belangrijkste algemene verplichting voor de bank is de zorgplicht.

De diensten die banken aanbieden zijn zeer uiteenlopend en soms behoorlijk gecompliceerd. Naast de ABV kennen de banken dan ook bijzondere algemene voorwaarden, ook wel productvoorwaarden genoemd. Zo zijn er bijzondere voorwaarden voor betaaldiensten, spaarrekeningen, kredietverlening en effectendiensten. Dergelijke productvoorwaarden verschillen van bank tot bank. Collectief overleg daarover met consumenten- en ondernemersorganisaties vindt dan ook niet plaats. Bijzondere voorwaarden kunnen op onderdelen afwijken van de ABV en hebben dan voorrang, maar die voorrang is niet onbeperkt. Zo kunnen bijzondere voorwaarden geen afbreuk doen aan de hoofdregel dat de bank een zorgplicht heeft ten opzichte van haar klanten en mogen ze geen afbreuk doen aan de consumentenbescherming.

Tegen het gebruik van algemene voorwaarden kan worden ingebracht dat de daarin vervatte regels te gunstig kunnen uitvallen voor de partij die ze opstelt. Bij een collectieve aanpak krijgt dat argument natuurlijk veel meer gewicht. Bij de

2. Aldus over de ABV 1996: W.A.K. Rank, ‘Algemene Bankvoorwaarden’, in: R.P.J.L. Tjittes & M.A. Blom, *Bank & aansprakelijkheid*, Deventer: Kluwer 1996, p. 2-3.

ABV is dat mogelijke nadeel ondervangen door de voorwaarden ‘tweezijdig’ te maken en bij de opstelling en de periodieke evaluatie in overleg te treden met representatieve vertegenwoordigers van consumenten en ondernemers.

Tot nu toe werd in de ABV geen onderscheid gemaakt tussen consumenten en bedrijfsmatige rekeninghouders. In het verleden is er discussie geweest over de vraag of er niet aparte algemene voorwaarden voor consumenten moesten komen. Jegens particuliere rekeninghouders zou een bank aan hogere zorgvuldigheidseisen moeten voldoen dan tegenover zakelijke klanten. Aan de laatste kunnen immers zwaardere deskundigheids- en vakbekwaamheidseisen worden gesteld dan aan de consument. Het Burgerlijk Wetboek erkent dit verschil ook. In de bepalingen over algemene voorwaarden heeft de wetgever bijzondere bescherming verleend aan natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. De banken hebben steeds vastgehouden aan één set voorwaarden voor alle klanten omwille van de eenvoud en omdat die in de praktijk goed voldeed. In de ABV 2017 is wel een oude wens van de Consumentenbond gehonoreerd door in de ABV een bijzondere consumentenclausule op te nemen met betrekking tot de verhouding tussen de ABV en de productvoorwaarden van de banken. De productvoorwaarden mogen niet minder consumentenbescherming bieden dan in de ABV is geregeld. De ABV gelden zoals gezegd ook voor zakelijke klanten. Daarom heeft ook constructief overleg plaatsgevonden met ondernemersorganisaties VNO-NCW, MKB Nederland, LTO Nederland en ONL voor Ondernemers. Met name is in dat kader gesproken over tarieven, vergoedingen en bijzondere kosten en meer in het algemeen over de communicatie tussen klant en bank. Deze gesprekken leidden tot enkele aanpassingen in de bestaande ABV-teksten. Met Betaalvereniging Nederland is uitvoerig overleg gevoerd over onderwerpen die van belang zijn voor het betalingsverkeer. Ten slotte zijn de voorgenomen wijzigingen besproken met de Autoriteit Consument & Markt (ACM) uit een oogpunt van mogelijke bezwaren van deze toezichthouder op grond van de Mededingingswet. De ACM zag die bezwaren niet. Een interventie van die kant valt dan ook niet te verwachten. Daarmee werd bevestigd dat de ABV 2017, net als de ABV 2009, geacht worden geen concurrentiebeperkende elementen te bevatten in de zin van de Mededingingswet.

In dit boek wordt achtereenvolgens aandacht besteed aan de geschiedenis van de ABV, het beginsel van tweezijdige voorwaarden, het gebruik van eenvoudige taal in de ABV en aan de wettelijke zorgplicht. Tot slot volgt een artikelsgewijze bespreking van alle artikelen in de ABV.

Hoofdstuk 2

Geschiedenis van de ABV

Al in 1964 stelde de Nederlandse Bankiersvereniging (NBV) voor het eerst algemene bankvoorwaarden vast. De NBV was de vereniging van de handelsbanken. Veel andere banken, zoals de Raiffeisenbanken, de Boerenleenbanken en de spaarbanken, waren geen lid en hanteerden eigen algemene voorwaarden. De consumentenorganisaties vonden dat al die voorwaarden wel erg in het voordeel van de aanbieders waren uitgevallen, en in 1984 besloten ze hun pijlen op de banken te gaan richten. De actie 'Betalingverkeer/Verkeerde Betaling' leverde in korte tijd ruim 1500 klachten op. De bijval vanuit de achterban was zo groot, dat de banken er na de nodige discussie mee instemden de ABV in officieel kader met de consumentenorganisaties te gaan bespreken.

In 1985 ging het overleg met de Consumentenbond en het destijds nog bestaande Konsumenten Kontakt van start met als doel te komen tot een uniforme set voorwaarden voor de hele bankensector die de goedkeuring van beide partijen kon krijgen. Het overleg vond plaats in de Sociaal-Economische Raad (SER) volgens de formule van de Commissie voor Consumenten Aangelegenheden (CCA), een forum dat een overlegplatform over algemene consumentenvoorwaarden bood onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. Voorzitter van dit overleg werd prof. mr. W.J. Slagter.

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) bestond destijds nog niet. Wel was er het zogenaamde College van Overleg van de Gezamenlijke Banken, waarin gemeenschappelijke bancaire aangelegenheden werden besproken en waaraan behalve de NBV ook de Rabobanken en de spaarbanken deelnamen. Vanuit dit overlegplatform werd de bankendelegatie naar de SER samengesteld.

Het overleg in de SER verliep destijds moeizaam, maar resultaat bleef niet uit. Na ruim twee jaar onderhandelen met verschillende onderbrekingen werden op 1 januari 1988 sectorbrede algemene bankvoorwaarden ingevoerd, de eerste versie van de ABV. Voorwaarden die op deze manier tot stand komen krijgen de officiële status van tweezijdige algemene voorwaarden, te herkennen aan de tweezijdigheidsclausule in de aanhef. Die clausule geeft aan dat de consument weet dat de voorwaarden akkoord zijn bevonden door zijn belangenorganisatie. Anderzijds weet de aanbieder dat hij voorwaarden hanteert die de consument vertrouwen moeten inboezemen.

De Consumentenbond was er destijds erg trots op dat zij invloed had weten te verkrijgen op de wijze waarop de machtige banken de relatie met hun klanten regelen. In de latere contacten gingen de zeeën minder hoog. Nu er sectorbrede tweezijdige ABV waren was de belangrijkste slag kennelijk wel binnengehaald. Op 1 januari 1992 werden Boek 3, 5, 6 en een deel van Boek 7 van het Nieuw BW ingevoerd en kreeg Nederland een nieuw vermogensrecht. Mede in dat licht gingen de banken en de Consumentenbond over tot de eerste evaluatie van de ABV, andermaal in het kader van de SER/CCA. Voorzitter van dit overleg was prof. mr. H. Franken. Ook werd overleg gevoerd met de representatieve ondernemersorganisaties

als vertegenwoordigers van de zakelijke klanten. In een dergelijke evaluatie bekijken partijen of er klachten zijn geweest en of er aanleiding is om nieuwe bepalingen op te nemen of bestaande bepalingen te verduidelijken. De eerste evaluatie leidde tot een beperkt aantal wijzigingen. Overeenstemming op alle punten werd niet bereikt. De Consumentenbond bleef bezwaren houden tegen een drietal aansprakelijkheidsbepalingen. In de aanhef werd evenwel door beide partijen – toen al – benadrukt dat de zorgplicht van de bank te allen tijde vooropstaat en dat clausules die aansprakelijkheden beperken daaraan geen afbreuk doen. Na 1995 trad een grote stilte in. Het duurde maar liefst veertien jaar voordat de ABV opnieuw werden geëvalueerd en vervolgens aangepast.

2.1 Het bankenlandschap verandert

Begin jaren negentig van de vorige eeuw begon een periode van grote veranderingen in het Nederlandse bankwezen. In de veertien jaar na de eerste evaluatie zette dit proces zich versneld voort. De structuur van de sector ging op de schop. Schaalvergroting vond met grote regelmaat plaats. Banken ontwikkelden steeds meer internationale activiteiten. Nieuwe technologieën maakten vergaande automatisering van processen mogelijk, zoals bankieren via het internet. Beleggen werd ongekend populair, ook bij klanten die zich niet altijd voldoende hadden verdiept in de daaraan verbonden risico's. De rechtspraak over de bancaire zorgplicht maakte een grote ontwikkeling door. Bankkantoren verdwenen en daarmee in veel gevallen het rechtstreekse contact van de klant met een vaste bankmedewerker. Het wekt geen verbazing dat deze veranderingen nieuwe regelgeving genereerden. Ook elders in de wereld was het bankwezen volop in beweging, en het was dan ook in de eerste plaats de Europese Unie die de grondslag legde voor verregaande aanpassingen van de Nederlandse wetgeving. De EU ontwikkelde onder meer een ambitieus programma om de interne markt voor financiële diensten daadwerkelijk tot stand te brengen, en dat resulteerde in een heel scala aan Europese verordeningen en richtlijnen.

In dit kader gaat het te ver om uitgebreid in te gaan op de wijze waarop 'Brussel' de Nederlandse bancaire wetgeving mede vorm heeft gegeven en nog steeds vorm geeft. Belangrijke mijlpalen waren de Richtlijn inzake Betaaldiensten (PSD)³, de Richtlijn Markten voor financiële instrumenten (MiFID)⁴ met bijbehorende secundaire regelgeving en de wetgeving gericht op het voorkomen van witwassen en

3. Richtlijn 2007/64/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 november 2007, PSD (*PbEU* 2007, L 319/1).

4. Richtlijn 2004/39/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 april 2004, MiFID I (*PbEU* 2004, L 145/1); Richtlijn 2006/73/EG van de commissie van 10 augustus 2006 tot uitvoering van Richtlijn 2004/39/EG van het Europees Parlement en de Raad wat betreft de door beleggingsondernemingen in acht te nemen organisatorische eisen en voorwaarden voor de bedrijfsuitoefening en wat betreft de definitie van begrippen voor de toepassing van genoemde richtlijn (*PbEU* 2006, L 241/26) en Verordening (EG) 1287/2006, van de Commissie van 10 augustus 2006 tot uitvoering van Richtlijn 2004/39/EG van het Europees Parlement en de Raad wat de voor beleggingsondernemingen geldende verplichtingen betreffende het bijhouden van gegevens, het melden van transacties, de markttransparantie, de toelating van financiële instrumenten tot de handel en de definitie van begrippen voor de toepassing van genoemde richtlijn betreft (*PbEU* 2006, L 241/1).

terrorismebestrijding.⁵ In Nederland werd een groot aantal bestaande toezichtwetten gebundeld in één kaderwet, de Wet op het financieel toezicht (Wft). Daarin werd ook het grootste deel van de nieuwe Europese regels geïmplementeerd. Naast DNB kwam er een nieuwe gedragstoezichthouder, de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Veel van die nieuwe regels hadden, al dan niet rechtstreeks, betrekking op de bescherming van de consument.

Ook van belang was dat de Nederlandse mededingingswetgeving eind jaren negentig van de vorige eeuw drastisch werd aangescherpt. In navolging van Brussel stapte Nederland over van een misbruikstelsel naar een verbodstelsel. Voortaan moest er rekening worden gehouden met een nieuwe toezichthouder, de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa⁶), die torenhoge boetes kon opleggen aan partijen die zich schuldig hadden gemaakt aan concurrentiebeperkende activiteiten.

2.2 Doorgaan met collectieve ABV?

Door al dat nieuwe wetgevingsgeweld raakten de ABV in snel tempo verouderd. Onderwerpen als de steeds uitgebreidere anti-witwasregels en de verscherpte privacywetgeving hadden daarin nog geen aandacht gekregen. De uitvoering in de Nederlandse wetgeving van de zojuist genoemde PSD en MiFID resulteerde in gedetailleerde nieuwe regels die tot gevolg hadden dat de bepalingen in de ABV die specifiek betrekking hadden op betalingsverkeer en effectendienstverlening zelfs geheel terzijde werden geschoven.

Dat de ABV aan een grondige herziening toe waren, stond wel vast. Veel banken waren complexer, diverser en vooral internationaler geworden. Voor sommige banken was Nederland nog slechts een deelmarkt. De interbancaire relaties binnen Nederland boetten navenant aan belang in. Het tijdperk van de marktwerking, de vrije concurrentie en 'ieder voor zich' was aangebroken met de nieuwe Nederlandse Mededingingswet als politiek symbool. In dat krachtenveld kwam binnen bancaire kring de vraag op of collectieve tweezijdige voorwaarden nog wel beantwoordden aan de eisen van de tijd.

Nu heeft afscheid nemen van het ABV-model wel wat consequenties. In veel bancaire documentatie die de verhouding tussen bank en klant regelt wordt naar de ABV verwezen. Iedere bank zal moeten nagaan of de ABV bedingen bevatten die niet in de productvoorwaarden terugkomen en zal waar nodig de productvoorwaarden moeten aanpassen. Collectieve algemene voorwaarden zorgen voor draagvlak.

5. Richtlijn 91/308/EEG van de Raad van 10 juni 1991 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld (*PbEU* 1991, L 166/77); Richtlijn 2001/97/EG van het Europees Parlement en de Raad van 4 december 2001 tot wijziging van Richtlijn 91/308/EEG van de Raad tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld (*PbEU* 2001, L 344/76); Richtlijn 2005/60/EG van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2005 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (*PbEU* 2005, L 309/15); Richtlijn (EU) 2015/849 van het Europees Parlement en de Raad inzake de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of terrorismefinanciering, tot wijziging van Verordening (EU) 648/2012 van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 2005/60/EG van het Europees Parlement en de Raad en Richtlijn 2006/70/EG van de Commissie (*PbEU* 2015, L 141/73); Verordening (EU) 2015/847 van het Europees Parlement en de Raad betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie en tot intrekking van Verordening (EG) 1781/2006 (*PbEU* 2015, L 141/1).

6. In 2013 is de NMa samengegaan met de Consumentenautoriteit en de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit in de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

Naarmate rechters en geschillencommissies ABV-bepalingen aan de praktijk toetsen en interpreteren neemt de rechtszekerheid die de ABV bieden gestaag toe. Kleinere banken profiteren van collectieve ABV, omdat ze niet meer zelf het wiel hoeven uit te vinden met alle kosten en administratieve besommingen van dien. Vraag is dan waarom men zou willen tornen aan bepalingen die al langere tijd zonder problemen worden toegepast en bovendien voorzien zijn van het goedkeurend stempel van de Consumentenbond. Dat stempel impliceert dat de Consumentenbond afziet van de mogelijkheid om een vordering in te dienen bij de rechter om een beding onredelijk bezwarend te laten verklaren.⁷ Maar het stempel bevestigt vooral dat de klant te maken heeft met kwalitatief goede spelregels die hij kan vertrouwen. Ook is goed mogelijk dat de rechter in een geschil met een consument over de redelijkheid van een beding in zijn beslissing meeweegt dat hij te maken heeft met tweezijdige voorwaarden.⁸

Een besluit om de ABV terzijde te schuiven vraagt ook beleidsmatig om overtuigende argumenten. In de ABV 1995 was bepaald dat wijzigingen daarvan niet van kracht worden dan nadat met representatieve consumenten- en ondernemersorganisaties overleg is gepleegd. Men kan erover twisten of een totale beëindiging van het overleg als een wijziging moet worden beschouwd, maar zeker was wel dat een besluit om niet langer met de ABV door te gaan zou leiden tot een stevige, ongetwijfeld openbare, discussie met die organisaties, met name met de Consumentenbond. Die verwachting werd bevestigd toen de Consumentenbond eind 2007 duidelijk maakte dat het weliswaar lange tijd stil was gebleven rond de ABV maar dat zij wel degelijk waarde hechtte aan een nieuwe evaluatieronde in de SER. Dat was voor de banken het sein om voort te gaan op het pad van de collectieve algemene voorwaarden. De Commissie Juridische Zaken van de NVB formeerde een expertgroep met als eerste opdracht in beeld te brengen welke aanpassingen van de ABV noodzakelijk waren en welke wenselijk.

2.3 De evaluatieronde van 2009

De eerste constatering van de expertgroep was dat de ABV de aanblik bood van een verwaarloosde tuin. De ABV waren als het ware overwoekerd door nieuwe juridische en maatschappelijke ontwikkelingen. In de ABV 1995 stonden nog productgerelateerde bepalingen op het gebied van het betalingsverkeer en effectendiensten. Zoals gezegd waren die inmiddels ingehaald door nieuwe Europese wetgeving. Door schrapping daarvan zouden de ABV werkelijk ‘algemeen’ worden, zoals het een grondwet betaamt.

De expertgroep achtte het onder meer wenselijk nieuwe regels op te nemen en bestaande regels te verscherpen om de naleving door de bank van de inmiddels ingevoerde wetgeving op het gebied van Client Due Diligence en de voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme te vergemakkelijken. Ook adviseerde de expertgroep nieuwe bepalingen op te nemen over de handtekening, dataprotectie, continuïteit van de dienstverlening, overlijden van de klant, informatie over de hoogte van tarieven en contractoverneming.

7. Artikel 6:240 e.v. BW.

8. Zie bijvoorbeeld Hof 's-Hertogenbosch 9 september 2014, ECLI:NL:GHSHE:2014:3533 waarin het hof oordeelt dat er bij de RECRON-voorwaarden betekenis moet worden toegekend aan het in SER-verband gevoerde overleg voor de beoordeling of een beding oneerlijk is.

De expertgroep heeft de ABV uiteindelijk goeddeels herschreven. Als voorheen was het advies omwille van de eenvoud geen onderscheid te maken tussen particuliere en zakelijke klanten. Nadat het NVB-bestuur het concept van de aangepaste ABV had goedgekeurd werd het overleg met de Consumentenbond gestart in de SER, die de taak van facilitator inmiddels van de eerdergenoemde CCA had laten overnemen door een hiertoe apart opgerichte Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (SER CZ).⁹ Voorzitter van dit overleg werd prof. mr. B. Wessels. De Consumentenbond gaf terstond aan dat zij, anders dan in 1995, geen ‘agreements to disagree’ meer zou accepteren en nog slechts haar naam zou verbinden aan een tekst waarover volledige overeenstemming was bereikt.

Medio 2009 werd de gezochte overeenstemming tussen NVB en Consumentenbond bereikt. Afgesproken werd dat in principe vijf jaar na de invoering van de gewijzigde ABV opnieuw een evaluatieronde zou plaatsvinden.¹⁰

2.4 Een nieuwe toelichting

De toelichting bij de ABV 2009 was niet volledig en maakte daar formeel ook geen deel van uit. Daar was wel eens kritiek op geweest, onder meer in wetenschappelijke kring. Ook de klacht dat juridische teksten voor de leek vaak moeilijk te begrijpen zijn werd steeds vaker gehoord en onderschreven door onder meer de AFM. Door de crisis had het maatschappelijk vertrouwen in het bankwezen inmiddels een gevoelige knauw gekregen, en bij de inspanningen om dat vertrouwen te herstellen werd ‘het klantbelang centraal’ het leidend beginsel. In dat licht ging de NVB in 2014 over tot het schrijven van een geheel nieuwe toelichting bij alle bepalingen van de ABV, opgesteld in eenvoudige taal en voorzien van voorbeelden. Omdat er voor zover bekend geen klachten over de ABV 2009 waren geweest zagen de banken aanvankelijk geen aanleiding om op korte termijn een nieuwe formele evaluatieronde met consumenten- en ondernemersorganisaties te starten. De Consumentenbond daarentegen vond een transparante toelichting onvoldoende en uitte de wens dat de taal van de ABV op zogenaamd B1 niveau gebracht zou worden.¹¹ Toen de Consumentenbond liet weten dat ze haar naam niet langer wilde verbinden aan de bestaande ABV werd besloten om toch weer bij de SER rond de tafel te gaan zitten.

2.5 ABV 2017

Na vier gespreksrondes bij de SER en een aantal bilaterale vergaderingen bereikten partijen volledige overeenstemming over een tekst in eenvoudig Nederlands. De eerder geschreven toelichting was daarvoor de inspiratiebron. Omdat de pretentie was dat de ABV nu zelf in duidelijke en eenvoudige taal waren geformuleerd kon de toelichting vervallen. De indeling en de volgorde van de bepalingen van de ABV 2009 werden gemakshalve gehandhaafd. Hoewel een andere structuur niet onlogisch zou zijn werd hiervoor gekozen omdat in veel bancaire documenten naar bepaalde

9. De SER CCA bestaat nog altijd als adviesorgaan bij de SER.

10. Zie voor een uitgebreid commentaar op de ABV 2009: M.A.L.M. Willems & J.W. Achterberg, *Algemene Bankvoorwaarden (ABV)*, Amsterdam: Berghauser Pont Publishing 2012.

11. Over begrijpelijk Nederlands gesproken: jip- en janneketaal zegt de meeste mensen meer dan taalniveau B1. De term wordt toegedicht aan oud-voorzitter van de VVD Bas Eenhoorn.

artikelen van de ABV wordt verwezen. Hetzelfde geldt voor jurisprudentie met betrekking tot bepalingen in de ABV 2009 die in de ABV 2017 inhoudelijk onveranderd zijn gebleven. Aldus kon die jurisprudentie onverkort blijven gelden. Tabellen met omnummering van artikelen konden in deze ronde daarom achterwege blijven.